



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y calidad del servicio del
seguro social campesino parroquia Cone cantón San
Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Romero Torres, Olga Libia (ORCID: 0000-0002-1482-3804)

ASESOR:

Mg. Torres Mirez, Karl Frederick (ORCID: 0000-0002-6623-936x)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas Pública

Piura-Perú

2019

DEDICATORIA

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios por brindarme la sabiduría necesaria para lograr todo lo propuesto, a mi madre, la cual siempre me ha apoyado en todas las decisiones que emprendo para mi crecimiento profesional, así mismo dedico este trabajo investigativo a mis hijos que son el pilar fundamental y motor indispensable en mí para cumplir con mis objetivos y metas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la escuela de Posgrado Cesar Vallejo institución que me brindo todo ese acervo intelectual necesario para culminar con éxito este proceso de autorrealización y crecimiento; de igual manera a mi tutor Mg. Karl F. Torres Mirez por haber ejercido con éxito su deber de impartidor y guía durante todo este proceso académico.

PÁGINA DE JURADO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 2:00PM, del día 04 DE ABRIL DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO PARROQUIA CONE, CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI, ECUADOR 2018", presentada/o por el /la bachiller ROMERO TORRES OLGA LIBIA.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____

Aprobar por Unanimidad

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como *Apta* para recibir el grado académico de MAESTRO (a) EN GESTIÓN PÚBLICA.

Piura, 04 de Abril del 2019

DRA. HIDALGO DE CUCHO MARIELLA BELMINA

PRESIDENTE

MG. CASUSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL
SECRETARIO

MG. TORRES MÍREZ KARL FRIEDERICK
VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD

Yo, Olga Lilia Romero Torres, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con DNI 0011119519 con la tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad del servicio del seguro social campesino parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por tanto, la tesis no ha sido plagada, ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a sus autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros) seré responsable de las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, febrero de 2019

Olga Lilia Romero Torres

DNI: 0011119519

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| Carátula | |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del jurado | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Índice | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. Introducción | 1 |
| II Método | 21 |
| 2.1 Tipo y diseño de investigación | 21 |
| 2.2 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección) | 24 |
| 2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 25 |
| 2.4 Procedimiento | 27 |
| 2.5 Métodos de análisis de datos..... | 27 |
| 2.6 Aspectos éticos..... | 27 |
| III. Resultados..... | 29 |
| IV.Discusión | 40 |
| V. Conclusiones..... | 41 |
| VI. Recomendaciones..... | 42 |
| Referencias | 43 |
| Anexos | 47 |

RESUMEN

Esta tesis de grado se propuso relacionar a las variables Gestión administrativa y calidad del servicio del seguro social campesino parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi-Ecuador.2018. Su paradigma es positivista, no experimental, y de tipo descriptivo-correlacional. Las técnicas e instrumentos de recolección que se utilizaron fueron, la encuesta y el cuestionario para las variables dependiente e independiente, las mismas fueron validadas y sometidas a la prueba de confiabilidad en el Software SPSS. Se obtuvo una población general de 100 personas. Las dimensiones para la V1, fueron las siguientes: planificación, organización, dirección, y control con 14 indicadores en total. La V2, se dimensionó de la siguiente manera: tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, y empatía con 5 indicadores en total. Además se planteó la hipótesis general que reveló una correlación positiva entre las variables, algo que es eminentemente existente en la población de género masculino lo que permitió corroborar las teorías y estudios previos referente al tema, en tanto, la dimensión de planificación de la gestión administrativa resultó con más incidencia sobre la calidad del servicio, y la dimension tangible de la calidad del servicio fue la más afectada en contraste para ambos casos esto confirma lo que se presentía acerca de estas variables analizadas. Ante lo referente se deduce que todo lo anterior lo mencionado se tomó como decisión que el personal de salud brinde un ambiente agradable al usuario con la finalidad de conseguir mejoras en la calidad del servicio.

PALABRAS CLAVE: Gestión Administrativa, Calidad del Servicio, Planificación.

ABSTRACT

This degree thesis was proposed to relate to the variable's Administrative management and quality of the service of social security peasant parish Cone, San Jacinto canton of Yaguachi-Ecuador.2018. Its paradigm is positivist, not experimental, and descriptive-correlational in nature. The techniques and collection instruments that were used were the survey and the questionnaire for the dependent and independent variables, which were validated and subjected to the reliability test in the SPSS Software. A general population of 100 people was obtained. The dimensions for V1 were the following: planning, organization, direction, and control with 14 indicators in total. The V2, was dimensioned in the following way: tangible, reliability, responsiveness, guarantee, and empathy with 5 indicators in total. In addition, the general hypothesis that revealed a positive correlation between the variables was raised, something that is eminently existing in the male gender, which allowed to corroborate the theories and previous studies on the subject, while the planning dimension of the administrative management it was with more incidence on the quality of the service, and the tangible dimension of the quality of the service was the most affected in contrast for both cases this confirms what was felt about these variables analyzed. Regarding the reference, it is deduced that all the aforementioned was taken as a decision by the health personnel to provide a pleasant environment for the user in order to achieve improvements in the quality of the service.

KEY WORDS: Administrative Management, Quality of Service, Planning.

I. INTRODUCCIÓN

La Constitución de la República, en su art. 32, establece que "la salud es el derecho de todos los ecuatorianos, los principios que rigen la igualdad, el universalismo, la unidad, el Interculturalismo, la calidad, la eficacia, la cautela y la bioética, y los patrones de conducta y género. "A pesar de esto, todavía hay muchos daños legales para prevenir una solicitud adecuada. Por esta razón, los ciudadanos generalmente no recibieron atención médica, igualdad, calidad y atención médica gratuita.

El Ministerio de Salud es una agencia gubernamental responsable de la atención médica en nuestro país, que no cumple con las expectativas y necesidades de nuestra gente. Hubo una falta de coordinación y la división de la política sanitaria, que evitar la ejecución de todos, si bien es cierto, que está escrito en las instrucciones y orientación sobre las políticas de salud, sin embargo, no lo hacen con precisión implementado Hubo falta de conectividad y falta de cooperación técnica con el Ministerio de Salud, con la falta de liderazgo en este liderazgo.

Nuestra legislación constitucional tiene que defender los cambios fundamentales requeridos al sector de la salud para garantizar el derecho a la salud en todos los ecuatorianos, en el art. 358, 359 y 360 de la Constitución que afecta a la red de salud pública como parte del NHS y sus actores (incluida la seguridad de la comunidad). "Se garantiza la búsqueda y recepción de medicamentos de calidad, atención médica universal gratuita, financiamiento de la salud con una asignación previa". (Constitución de 2008).

En el caso de los seguros rurales, considerando el debate, no quiso salir de la comunidad y se incluirá en este proceso. Este hospital (hospital) ofrece una gama de servicios de salud para la seguridad social, el grado II de complejidad, la educación de adultos en particular para adultos, sin embargo, los niños menores de 18 años son miembros de este grupo de edad Se volvió muy importante en la atención médica de nuestro dispensario, a diferencia de los capítulos de MSP operados por todos los grupos de personas.

Este personal tiene experiencias clínicas limitadas; sin embargo, no pudieron satisfacer las necesidades de las personas detenidas y de las que reúnen los requisitos, analizar un caso informal para pacientes ambulatorios, lo que aumenta el uso indebido del centro. La llamada, según las consultas con los pacientes, que resulta en un aumento en los servicios de emergencia, participando en esta unidad el doble de las prácticas habituales, esto se incluye

en las cualidades humanas y profesionales de la profesión y especialidad. Servicios específicos, en particular: Atención de emergencia y emergencia (UCI), esto resultó en servicios de atención médica proporcionados en estos servicios que no cumplieron con sus expectativas.

Para proporcionar este servicio en preparación para una faceta de la red de salud pública, se considera que el servicio público es muy diferente al actual, por lo que se considera su condición financiera y el impacto del impacto público. Para ello, se supone que los hospitales, servicios de emergencia, UCI, gerontología y Dibatric deben fortalecerse, y se considera que mejora la infraestructura tradicional mediante la remodelación del tercer, cuarto y quinto piso, la sala de cirugía. Día, el quirófano para mujeres, más la ampliación de 6 consultorios.

Si consideramos el cuidado de los hospitales MSP, donde las personas que viven en todos los ciclos de vida y el IESS para la mayoría de los adultos, no podemos comparar las tasas de mortalidad en estos dos centros, sino durante los primeros diez años del SII en Morbidity El año 2010 en hospitales y servicios ambulatorios de emergencia se considera, solo por la naturaleza de la información, por las razones anteriores, que, para estar informados, las personas que atienden a cada hospital.

Solís, R. (2017) en su tesis de grado titulada “Mejora de la Calidad del servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos 2017” el objetivo general fue: Proponer un plan de mejora en calidad del servicio en una empresa de alimentos, los Olivos, 2017. Además los objetivos específicos fueron: 1) Diagnosticar la situación actual de la empresa de alimentos La posada del Pez en cuanto a la calidad del servicio; 2) Teorizar las herramientas de gestión y las demás categorías apriorísticas y emergentes que se obtengan; 3) Diseñar el plan de calidad del servicio de bajo una estructura holística viable y consistente; 4) Validar los instrumentos de la evaluación del diagnóstico y la propuesta a través de juicios de expertos; 5) Evidenciar mediante un manual el plan de mejora de la calidad del servicios. En la metodología utilizó un sintagma holístico, el enfoque fue cuantitativo-cualitativo, ósea una investigación mixta, el tipo de investigación es proyectivo, el diseño transversal no experimental, la población fue conformada por los clientes fieles, la muestra determino un grupo selectivo de clientes. Los resultados esperados fueron: 1) El primer escenario óptimo es el lograr el 100% para ello, se necesita como resultado obtener el 53.33 % con respecto a la calidad del servicio en el restaurante la posada del Pez, en el caso contrario se logrará un escenario probable del 90% y por último en el escenario pesimista se espera alcanzar un 85% como resultado de la propuesta. Las conclusiones fueron: 1) Se hizo la propuesta de mejora de la calidad del servicio a través del ciclo Deming, el cual se divide en cuatro etapas muy importantes para dar solución al problema y son planear, hacer, verificar y actuar, es una estrategia de mejora continua las cuales deben llevarse a cabo consecutivamente en cada área para lograr los objetivos; 2) Se analizaron los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los clientes y entrevistas a expertos el cual se concluye que la calidad del servicio en el restaurante, es regular y lo que se quiere es llegar a un nivel óptimo del 100%, con el desarrollo de la propuesta se espera alcanzar a un 90%; 3) En el proceso de investigación realizada se ha teorizado las herramientas administrativas y de calidad que fundamentan los conceptos necesarios para brindar un servicio de calidad con la finalidad de incrementar las ventas en restaurante. Y no solamente ello sino también cumplir con las exigencias de los clientes logrando satisfacer sus necesidades.

Droguett, J. (2012) "Servicios de calidad y satisfacción del cliente: puntos importantes para el cliente", que generalmente pretende conocer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Atención al cliente. Fábrica Fue una descripción y mezcla natural. La estimación fue: la calidad y la eficiencia de la operación, la forma en que solía ver, la encuesta consistió en 30 consultas, un total de 1286 clientes. El resultado fue: 1) El resultado muestra Red2 0.981, lo que significa La descripción de cambios independientes define un cambio de 98.1% en la duración del cambio; 2) Los resultados muestran que el 78.9% se puede clasificar como satisfactorio (como se mencionó anteriormente, se considera que 9 o 10 encuestados están satisfechos); 3) Clientes, lo más importante es que las promesas se hacen con el vendedor. Las garantías incluyen descuentos, regalos, servicio al cliente, color del auto, fecha de pago, etc. Generalmente, pueden ser los más importantes de la fecha de nacimiento; 4) El cliente evalúa el conocimiento del vendedor al responder las preguntas; y 5) la posibilidad de ofrecer una experiencia comercial desfavorable, y el vendedor siempre trata de presionar al cliente para que tome una decisión, la evalúa el cliente. Los resultados son hechos por los investigadores: 1) Es cierto que muchos de los problemas insatisfactorios en el proceso de ventas ocurren durante la reunión que se ofrecerán durante el tiempo de la transacción, 2) Aunque conozco el problema, La pregunta y la respuesta serán interesantes en respuesta a la parte final de la idea, ¿por qué hay notas adicionales al nivel del cliente? Satisfacción, que es el trabajo más importante a realizar.

Vela y Zavaleta (2014) en su tesis "Influencia de tiendas de calidad de servicio al cliente l cadenas ligeras Tottus - Mall en Trujillo, 2014," Es el propósito del público para establecer los efectos van desde la calidad del servicio y el nivel de las ventas en las tiendas de Claro Tottus centro comercial en la ciudad de Trujillo; Los objetivos específicos fueron: 1) Determinar los factores que afectan las ventas de la cadena ligera del Tottus Mall en Trujillo 2014; 2) Evaluar la calidad de la entrega del servicio a los clientes del Claro Tottus - Mall en Trujillo; y 3) relacionar los estándares de servicio de calidad con los niveles de Trading Tottus - Mall en la tienda de Trujillo Trading Stores. Tipo de investigación en descripción y definición. Además, la muestra contiene 340 clientes. El resultado fue encontrado: 1) El 58% de los factores controlables que afectan el nivel de venta, puede decir que son fáciles de manejar porque están involucrados en una gran cantidad de mejoras y comentarios positivos para el cliente. , El 42% no puede ser controlado, porque depende de factores externos (motivación para proporcionar Movistar y Nextel); 2) El 18% de los encuestados evalúa los productos y el 17% de confiabilidad, la fuerza de ventas basada en las ventas, puede garantizar mejores ventas con la satisfacción del cliente. Resumen: la calidad del servicio ofrece una cadena clara de TOTTUS, que tiene un impacto directo en el nivel de ventas, lo que significa que si hay una buena calidad de servicio que afecta el creciente nivel de ventas. 1) La calidad de los servicios prestados por las cadenas de tiendas CLAROTOTUS afecta directamente el nivel de ventas, lo que significa que si la calidad del servicio se ve afectada por el nivel de la venta; 2) los problemas controlables, como la mejora del equipamiento del curso, la amistad y el bienestar, afectan positivamente el nivel de la venta; 3) Evaluación de la calidad del servicio en términos de infraestructura moderna, confiabilidad, incentivos y respuestas a las buenas relaciones con los clientes, porque se basan en lo que ofrecen y enumeran cualquier pregunta que tenga. Una parte del asistente de ventas.

Peña, P. (2013) establece el derecho a "Estudio de la calidad de la asistencia al cliente para el programa de seguro social rural de Ibarra en la Propuesta alternativa de 2012", el propósito general de determinar los servicios de marketing de afiliados. Campesino funcionarios de la Seguridad Social Trabajar en la ciudad de Ibarra, en 2012, se utiliza para mejorar la atención eficaz, de manera eficiente y eficiente. Los siguientes son objetivos específicos: 1) Identificar el tipo de tácticas de servicio utilizadas por los oficiales de seguridad de la comunidad en Ibarra, 2012; 2) Reconocer el grado de satisfacción de los miembros de las diversas consultas de seguridad social en la ciudad de Ibarra, 2012; 3) Características especiales Más Calidad de los migrantes para los funcionarios públicos que trabajan en el Ibarra Seguridad Social; y 4) los miembros de la comunidad del Programa de Afiliados del Seguro Social Campesino en la seguridad social de la ciudad de Ibarra. De esta forma utilizamos la investigación, bibliografía, explicación, sugerencia. Estos métodos fueron: ciencia, deducción, copia, análisis, sintéticos, estadística. Las técnicas y materiales utilizados: topógrafos formados por 16 oficiales de 300 en base a Ibarra Social Security Campesino mensualmente. La muestra funcionó con todos los funcionarios públicos, las cuentas de los consumidores se utilizaron para la mayoría de los usuarios que son diferentes de los diferentes tipos de esta institución. Resultados: 1) El cuestionario está destinado a revisar la calidad de la membresía proporcionada por los funcionarios en Ibarra en 2012; 2) La encuesta de miembros y supervisores organizada, representada y luego operada de acuerdo con las medidas descritas, tales como las olas y los porcentajes de las preguntas planteadas en el cuestionario. Al final del evento: 1) La Sociedad de Seguros de Seguros Colectivos considera que el Servicio de Afinidad recibido por la Ciudad de la Seguridad Social de Seguro Social de Ibarra es bueno, claro y oportuno; 2) Los legisladores consideran dar consejos y ayuda a los miembros o usuarios con la tarjeta de identificación clara con los números de teléfono de los funcionarios del departamento.

Cedeño, S. (2017) "Gestión de modelos en la gestión del optimismo para mejorar la calidad de los servicios de salud para el personal de las Redes de Seguridad Pública del Condado de Manisa en Manabí". Propósito general: Planear un modelo de gestión de liderazgo, promover y mejorar la calidad de los servicios de salud del personal de la Campaña de Servicios Sociales en Manisa. Los objetivos específicos fueron: 1) Establecer estaciones básicas de salud pública, administración e incentivos para la gestión del liderazgo; 2) Analizar los problemas actuales y restringir la necesidad de inclusión en la gestión del personal médico en Campesino Social Security en Manisa; y 3) diseñar propuestas para la gestión y gestión del liderazgo de Momentum Community of Mental Health. Se utiliza el método de uso, el tema y la calidad del tipo bibliográfico. Este método era puro, minerales. Técnicas de investigación que solía entrevistar y encuestar. La encuesta de población es la encuesta de la comunidad del condado de Manisa, la prueba de muestra se utilizó para pruebas simples y simples. Los resultados fueron: 1) Los resultados de la encuesta indican la insatisfacción del liderazgo y el trabajo del personal; 2) No se conoce el modelo que toma la organización, esta es la motivación de los trabajadores de desarrollo para alcanzar los objetivos de la organización, 3) El gerente no considera un usuario interno, planifica los objetivos de la institución; 4) No hay recompensas de datos por más de un período de tiempo y 5) La respuesta receptiva del personal responde a una necesidad urgente de implementar un modelo de liderazgo y optimismo.

Argüello, N. (2012) promete "mejorar la calidad de la atención y el sistema de derivación entre pacientes en el Hospital Campesino de la Seguridad Social de Cotopaxi y el Instituto de Seguridad Social de Ecuador - Latacunga y participó en la calidad de la atención". "indica el siguiente objetivo: contribuir al desarrollo de los servicios de IESS en el estado de Cotopaxi, a través de un sistema de referencia y de contra-referencia que puede lograr una mejor atención y calidad, reduce el nivel de servicios de suscripción excesiva, reforzando las capacidades de respuesta El primer nivel, con una sólida participación social y todas las partes interesadas en el sistema. Los objetivos específicos fueron: 1) Cubrir las mismas referencias de referencia y referencias al marco MSP; 2) monitorear y monitorear continuamente a los actores en el sistema de referencia de referencia y la referencia; 3) Establecer un comité nacional en todos los niveles para aplicar y proteger el Sistema. Métodos utilizados para el análisis de situaciones, el concepto de concepto de referencias, el conocimiento y la experiencia. El número de los 308 miembros de la Junta está considerando redactar esta ley. Los resultados fueron: 1) Debería haber información sobre varios servicios de red disponibles en ambos niveles para proporcionar referencias de usuario apropiadas y relevantes, 2) Cualquier presentación del usuario debe estar al tanto de la información la jeringa dispensadora, que es necesaria para brindar una atención y administración adecuadas por parte de los autores que establecen el formato de la referencia, debe garantizar que el usuario en el vehículo pueda mantener la conexión original con la Unidad correspondiente para garantizarla; 3) La presentación de cada usuario debe respetar la cultura y la creencia de los diferentes grupos étnicos, es mejor que todos los casos sean remitidos por el paciente enfermo, rellene el formulario de "consentimiento informado"; Los resultados fueron: 1) En todos los casos, la atención del paciente debe evitarse a un nivel más alto que el suyo, autor 2) Proporcionar a los pacientes referencias de atención de emergencia a las medidas necesarias para protegerse y proteger a sus familias. tomaría su situación, y luego el sitio donde continuará el cuidado general, como se definen las pautas de referencia y contra referencia.

Zambrano, G. (2017) con una "propuesta de diseño para un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001-2008 NORVIDA SA" Propósito general: Planear un modelo para el sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 : 2008 NORVIDA NÚMERO DE ESPECIALES Los siguientes objetivos fueron: 1) Implementación del reconocimiento inicial de cumplimiento con las normas ISO; 2) Determinar y establecer procedimientos obligatorios en el sistema administrativo; Identificar el proceso y la integración. El método utilizado fue: esperado, no probado. Las técnicas de la investigación fueron: Síntesis Likert, Visión General ISO 9001-2008 y Encuesta. Las personas han contado 57 colaboraciones entre diferentes hombres y mujeres en el desarrollo de sus actividades diarias. El laboratorio se utilizó para este estudio como una colaboración con el público para 57 empleados. Los resultados fueron: 1) 72% No cumple con la Unidad 7 Efecto de verificación provisto por no definido en las actividades, procesos y documentos, pero administrado adecuadamente, 2) La compra no tiene ninguna evidencia de que el valor La evaluación está diseñada para que se requiera normalmente, la instalación de este método de modo que se realice la producción a corto plazo del distribuidor; 3) Sin herramientas de seguimiento y estimaciones, que investigarán significativamente los procesos existentes; 4) 8% pagado por la División de Cumplimiento porque el conocimiento del equipo y el personal no tiene un sistema de gestión de buena calidad. Los documentos, los registros de la implementación y los hallazgos se realizaron, pero no se controlaron adecuadamente. Investigó las siguientes conclusiones: 1) dentro de la empresa hay una mayor incoherencia, que incluye la falta de registros de los sistemas, así como el mantenimiento y mantenimiento de registros, así como los pasos tomados, ya que estaba arreglado, pero no impedido de actividades; 2) De acuerdo con el análisis del resultado de la escala de Liket, se puede ver un porcentaje de ISO 9001-2008, como puede confirmarse en un 80%.

Rizzo, M. (2017), ha incluido "Management - Finance y su impacto en la calidad del servicio en el Hospital General - Babahoyo, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, ha presentado el objetivo general. Babahoyo trabajó con la Agencia Ecuatoriana de Seguridad Social con el fin de: 1. Identificar los problemas que llevaron a la gestión de los recursos financieros para mejorar la calidad de los servicios prestados; 2) Para investigar Los límites de gestión administrativa y financiera contribuyen a la calidad del servicio brindado por el Hospital General - Babahoyo del Instituto Comunitario de Ecosistemas del Ecuador. La estimación de los procedimientos administrativos es: planificación, organización, dirección y control, calidad del servicio, requisitos básicos y necesidades. Los resultados incluyeron: 1) Entrevista con el Director General del Hospital, Licenciatura en Educación Superior y B venganza para los funcionarios administrativos y financieros, un total de 34 personas involucradas directamente en el área para investigar; 2) Por lo tanto, si se implementa el plan estratégico propuesto, los cambios se realizarán en el Instituto General de Seguridad Pública de Ecuador de Babahoyo para brindar servicios de calidad; 3) Las propuestas estratégicas deben ser mejoradas por la calidad del servicio brindado a los miembros para lograr los objetivos y resultados previstos, que funcionan para que la asociación se distribuya adecuadamente, asegurando el cumplimiento de los cronogramas y servicios públicos. la disponibilidad de recursos disponibles y el establecimiento de actividades que aseguren la evaluación del valor. Mientras esté recibiendo beneficios obtendrá. Para analizar las siguientes conclusiones: 1) En esta encuesta, consideramos los problemas relacionados con la calidad de los servicios prestados a los usuarios, en función del nivel de satisfacción del cliente a través de la administración y la administración del sistema financiero. en el nombre; 2) Administrar la administración y brindar asistencia financiera a la calidad del servicio brindado a los usuarios, que es la cooperación de cada una de las autoridades en cada una de las agencias requeridas cuyos compromisos son conscientes de las necesidades de ambos pacientes y Además del personal, para mejorar la calidad del servicio.

Castro y Holguín (2017) crearon un estudio llamado "modelo de negocio para la gestión de aplicaciones móviles y la gestión de la ciudad de Castilla" con el fin de explorar cómo implementar la gestión de la gestión administrativa y los servicios en la ciudad de Castilla. Los objetivos específicos fueron: 1) Llevar a cabo una investigación del sitio para aprobar las necesidades propuestas; 2) Entrevista con los directores y residentes para ver sus ideas para la gestión del cambio a través de la aplicación manual (a través de la aplicación móvil); y 3) Analizar una variedad de precios disponibles para proporcionar el servicio utilizando la aplicación en Castilla. El sistema era: documento, explicación. El número de residentes en Castilla, estos son los que operarán en la encuesta, la proporción está diseñada para proporcionar una amplia gama de público para fortalecer los análisis. Los resultados fueron: 1) Una encuesta a los habitantes de Castilla, se puede ver que el servicio no es algo bueno; 2) Los factores más comúnmente afectados como resultado de una encuesta que careció de servicios, reparaciones, ubicación y algunos residentes sienten que los requisitos están completamente incompletos, 3) Además, tenga en cuenta que la persona responsable de la administración debe tener un certificado de capacitación para que los clientes puedan experimentar esto y para brindar capacitación en tecnología, ya que la calidad del servicio proporciona personas poco confiables. tener el administrador de la ciudad. Se concluye que: 1) En relación con la implementación de una aplicación móvil para la ciudad de Castilla en relación con la diversidad cultural de la tecnología, la importancia de la interacción entre la administración y los residentes, para configurar y coordinar los acuerdos bilaterales. identificar los eventos y la importancia de participar en el desarrollo de familias mixtas; 2) En conclusión, la aplicación de la aplicación quiere que se la moleste como familia en el entorno familiar para informar los horarios de trabajo, vincular a los residentes para implementar programas de manera proactiva, aumentar los procesos sexuales al azar, compartir los términos, Participación, desarrollo de nuevos eventos y gestión de la gestión urbana.

Las formas más importantes de gobernanza surgen en el contexto de sus condiciones de vida, por lo que se considera que el diseño, el racismo, los factores sociales, tecnológicos y culturales son una solicitud. El marco conceptual de la gobernanza se ve en términos de cómo las personas han respondido a los eventos que han ocurrido en tiempos históricos.

De esta manera, se puede decir que se debe a las necesidades sociales y económicas producidas por la rápida revolución tecnológica de principios del siglo XX debido a la revolución industrial, ya que aumentó la producción y la competencia, que no solo la ha afectado tener economía, pero también en sociedad. Actualmente, existen varios marcos conceptuales para la gestión, que incluyen: la ciencia de la gestión, la teoría de la gestión del nivel, la teoría de las relaciones humanas, la teoría de la ciencia del comportamiento, la teoría de la gestión. y otros.

El concepto de gestión de la ciencia llega al final del siglo XIX para hacer la instrucción de gestión basada en la experiencia y los principios. Luego se desarrolló un enfoque sistemático para resolver los problemas de la compañía, con un enfoque en el diseño del trabajo, el desempeño de los empleados y el método científico. Esta actitud solo ha tenido un impacto en la economía al centrarse en la productividad y la competencia, alentando el desarrollo de los empleados, pero solo en cuestiones económicas, porque cree que solo está trabajando por dinero y dejando las necesidades de otros empleados porque no lo ha hecho. considerar la satisfacción laboral El concepto científico de gobernanza fue una parte importante de Frederick Taylor, quien afirmó que el aumento de la productividad se logró con una mayor eficiencia en la producción y el uso de métodos científicos (Matos, 2017).

El concepto clásico de gobernanza, también conocido como "tradicional", se centra en identificar las funciones y establecer los principios. Afirma que las funciones y principios son generales, al tiempo que afirma que los principios de gobernanza son comprensibles e influyen en la práctica. Esta idea busca aumentar el desempeño de la agencia a través de su estructura, y expresión de sus miembros (Álvarez, 2018).

En el concepto de relaciones humanas, tiene representantes clave Mary Parker Follet y Chester Barnard, quienes han seguido los fundamentos de una teoría de gestión holística y han agregado nuevos miembros. Mary Parker Follet, por otro lado, se centró en la necesidad de liderazgo y trabajo participativo en la toma de decisiones y la resolución de problemas

entre gerentes y empleados. Hizo hincapié en que el método científico se puede utilizar para resolver problemas humanos. Chester Barnard dejó en claro que la integridad de la empresa depende del equilibrio entre los objetivos de la empresa y las necesidades personales de los empleados, por lo que era necesario que los empleados aceptaran la autoridad (Chiavenato, 2014).

Este modelo, también conocido como Teoría de las necesidades y motivaciones, muestra que las organizaciones deben adaptarse a las necesidades de las personas, ya que el factor humano es esencial para lograr los objetivos de la empresa. El representante principal fue Abraham Maslow, quien señaló que las necesidades humanas se basan en normas, mientras que la parte superior contiene las necesidades de comprensión y seguridad e inferiores están relacionadas con la supervivencia. Por lo tanto, se deben satisfacer las necesidades mínimas para satisfacer las necesidades más altas. Este enfoque sugiere que las organizaciones deben asegurarse de satisfacer ciertas necesidades primero antes de satisfacerlas antes de continuar con la gestión (Ramíó, 2016).

Este enfoque ve la organización como un sistema que consta de sub-otro entre sí, teniendo en cuenta tanto el local y la unión. El sistema se caracteriza y define como formado por sus unidades, que, de nuevo, son interdependientes entre sí para que las diferencias de una parte afecten a todas las demás, que no siempre son iguales y en qué se diferencian. anteriormente.

La idea del autoritarismo surgió en 1940 en un intento de presentar un modelo global, que sin duda contradice la noción de siglo y el concepto de las relaciones humanas. Por lo tanto, este enfoque se caracteriza por un rechazo de los principios generales de gobernanza.

El organismo rector tiene conclusiones preliminares dadas a la agencia, que indican que se ha aplicado a una institución pública o privada, prefiriendo garantizar que se cumpla cada uno de los propósitos establecidos dentro de la organización. El concepto de gestión evalúa la ejecución de las tareas asignadas a cada empleado, así como la gestión administrada por la agencia, en general, los recursos disponibles son escasos, y en base a esto, el agente de gestión debe utilizar una fórmula diferente que permitiéndole persuadir y alentar la dependencia de todas las fuentes de autoridad. El Instituto de Investigación el Pacífico (2005) citado en Caicedo, (2015).

Chiavenato,(2013) mantiene que la gestión gerencial es muy importante y necesaria para cualquier organización, y que esto incluye la gestión de cualquiera de las actividades emprendidas por la cooperativa, así como la gestión de recursos materiales, estos incluyen: Breve planificación, organización, implementación de controles, que son preferibles a la ejecución de los objetivos y metas de la organización.

Armstrong, M. (2011) señala que la definición de gestión es clara en cuatro funciones, a saber, planificación, dirección, control y organización de cada recurso humano, para llevar a cabo sus funciones asignadas. Por primera vez, también ayudan a alcanzar los objetivos establecidos.

señala que la definición de la gestión administrativa, es explícita en cuatro actividades, es decir planificar, direccionar, controlar y organizar cada uno de los recursos materiales y humanos pertenecientes a la organización, a fin que estos cumplan con las funciones atribuidas en una primera instancia, asimismo que contribuyan con el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Campos, E. & Loza, Ch. (2011) mantiene que la administración es la autoridad presentada por la agencia para planificar, guiar, regular y evaluar los recursos del sector para lograr ciertos objetivos. Es importante señalar que la transparencia es el resultado de la administración y coordinación de actividades específicas.

Para evaluar la gestión, se consideraron las perspectivas desarrolladas por Robbins, S. y Coulter, M. (2005), lo que indica que hay cuatro actividades clave que deben realizarse para ayudar a cumplir los objetivos de cumplimiento. fundados, estos son: organización, planificación, dirección y control. Vale la pena señalar que la evaluación será realizada por el Instituto de Seguridad Social en Cone cantón San Jacinto de Yaguachi-Ecuador. Cada una de las dimensiones que surgen de la perspectiva de gestión está definida (Ravillet, 2017).

Este proceso inicia con la identificación de un problema, para luego establecer los criterios de decisión, fijar prioridades a estos según su importancia, desarrollar alternativas, analizarlas, escoger para ser implementada y evaluar la eficacia de la decisión tomada. Este proceso de la gestión administrativa, es un proceso primordial, la cual el empleado debe

ejecutar para cumplir las funciones y objetivos establecidos de la manera más eficiente, a través de la búsqueda de determinados planes de acción. Los objetivos establecidos por la entidad, concuerda para definir las etapas a cumplir a fin de lograr las metas establecidas.

La planificación del trabajo es la primera etapa de la gestión, y dentro de ella debe haber una buena gestión del tiempo y compensación para el personal. Entre las tareas a evaluar se incluyen los siguientes factores a considerar: Evidencia y objetivos; Determinación de las condiciones de trabajo; El desarrollo de políticas, procedimientos; anticipar problemas futuros Véliz, (2015) cita a Robbins, S. & Coulter, M. (2005).

En este proceso, los recursos disponibles para la empresa u organización están relacionados, lo que resulta en que trabajen juntos y de la mejor manera, para beneficiarse de ellos y tener más potencial para obtener resultados. La organización es una de las funciones administrativas que organiza la misión de la cooperativa, que debe operar de manera efectiva y eficiente. Este trabajo cree en la creación de un entorno de trabajo que sea propicio para el desempeño humano y la asignación a los colaboradores más eficientes y conocedores para realizar tareas comparables Prieto, (2017) cita a Robbins, S. & Coulter, M. (2005).

La organización desarrolla y distribuye responsabilidades entre los socios dentro de una organización para establecer e identificar las relaciones necesarias. También contiene una serie de reglas, alegaciones y disciplina, que todo el personal de la agencia debe cumplir. Debido a esto, es importante proporcionar a los empleados un buen entorno físico y una alta calidad de información y comunicación. Como indicadores tenemos las siguientes funciones: Distribución de funciones; Establecer condiciones de trabajo; Utilice la gestión según corresponda; Proporcionar acceso a los recursos Peña, (2017) cita a Robbins, S. & Coulter, M. (2005).

Esta tarea está asociada con un alto nivel de comunicación por parte de los líderes en dependencia, y esto comienza con un ambiente de trabajo positivo, que prefiere implementar trabajos y resultados de ellos, así como aumentar la rentabilidad de la empresa. Los siguientes factores serán considerados como indicadores: motivación y satisfacción del empleado Ramirez, (2017) cita a Robbins, S. & Coulter, M. (2005).

Esta es la tarea final de la gerencia, ya que en este trabajo nos comprometemos a evaluar el progreso que los socios han logrado en relación con las tareas y los objetivos establecidos al principio. Implica evaluar y corregir el desempeño del trabajo o el desempeño de la sociedad y la organización en su conjunto, para reducir los riesgos ocultos de cada organización. El objetivo principal es controlar, medir y corregir el bajo rendimiento de los socios, garantizar el logro de los objetivos, lograr resultados medibles y someterse a pruebas de transparencia e implementación. La corrección es necesaria de manera oportuna.

La importancia de esta actividad radica en la implementación eficiente y facilitada de objetivos y motivaciones para los empleados a través de un liderazgo efectivo. Los indicadores a evaluar son los siguientes: comparar los resultados, establecer los métodos de medición, introducir acciones correctivas Ramírez, (2017) cita a Robbins, (2005).

La calidad del servicio es sinónimo de alta calidad y alto rendimiento, y para fines generales, no tiene en cuenta las diferencias en las preferencias, gustos y necesidades de los usuarios que ingresan al servicio. Es importante tener en cuenta que la satisfacción es consistente con la calidad del servicio, porque cuando se brinda un servicio de buena calidad, el usuario se sentirá satisfecho con los servicios recibidos Christopher, L. (2009) citado en Vela, (2014).

Pérez, V. (2010) mantiene la calidad del servicio, mantiene la interdependencia con la satisfacción de los usuarios en relación con sus expectativas pasadas, si las expectativas del personal son bajas y la prestación del servicio es indistinguible de los niveles más bajos de lo esperado, por lo que no podemos garantizar que los usuarios reciban un servicio de buena calidad. La calidad del servicio se refiere a todas las actividades, características o virtudes proporcionados por la cooperativa, con respecto a cada uno de los recursos humanos y productos que mantiene la empresa (Veloz, 2017) cita a Olvera, LL. & Scheler, A. (2009).

Un resumen de los puntos clave que forman la base de la evaluación del cliente. En el servicio de distribución de electricidad, la importancia de algunos factores puede significar que una escala de habilidades puede tener muchos atributos, como: practicidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía Chowdhary y Prakash, (1995) citado en Dávila, (2012).

Diversos recursos, como escritorios, iluminación, estructura y presentación por parte del personal de la Oficina de Tarapoto Descentralizado de la OSCE. Este tamaño incluye equipos e instalaciones y equipos de comunicación. Es esencial mantener un buen estado de los centros de acondicionamiento físico, de los equipos, tener una asociación bien entrenada y cooperativa que permita que el usuario esté satisfecho. Como indicador se evaluará: Apariencia física Hoffman, D y Bateson, J. (2011) citado en Paredes, (2015).

La interdependencia y confiabilidad del desempeño de la agencia es, si la agencia cumple con los mencionados anteriormente, realizar sus funciones y proporcionar el servicio adecuadamente cuando realiza sus actividades. Como una guía para evaluar, se tomará el cumplimiento de los beneficios proporcionados Hoffman, D y Bateson, J. (2011) citado en (Vasquez Davila, 2017).

Hoffman, D y Bateson, J. (2011) se presenta como un compromiso de la agencia para brindar sus servicios de manera oportuna y eficiente en un sector específico, y también se refiere a la voluntad y los valores de los socios cuando prestan sus servicios. Un ejemplo para evaluar es una solución rápida a los problemas del usuario.

Hoffman, (2012) Se refiere a las capacidades presentadas por la industria del seguro social, así como a la atención, la compasión y la seguridad que brindan a los usuarios que ingresan al servicio. Cuando se usa la palabra competencia, se aprecia el conocimiento y la capacidad de los socios en el desempeño de su trabajo, es decir, si los socios tienen las habilidades necesarias para completar sus tareas profesionalmente. Las características son expertas, respetuosas, y seguras.

Hoffman, (2012) él cree que es la capacidad de abordar los sentimientos de los usuarios a su manera. Los empleados no deben olvidar que deben interactuar con sus clientes y considerarlos parte de la empresa, para que la empresa comprenda las necesidades de los usuarios y ponga sus servicios en posición de llegar al usuario. Los indicadores a evaluar son los siguientes, simples, fáciles, de comunicación y comprensión del usuario.

El (Ministerio de Economía y Finanzas , 2010) establece que la OSCE (agencia de supervisión estatal) es el departamento responsable de garantizar el cumplimiento de las compras gubernamentales emitidas por el estado peruano, esta agencia ha sido aprobada por el Ministerio de Economía y Finanzas, con privacidad. Capacidad legítima de tener obligaciones contractuales para bienes, servicios realizados por agencias gubernamentales.

Es esencial tener un conocimiento previo de las reglas legales para regular los beneficios de salud en Ecuador, que permiten identificar políticas nacionales, el marco establecido por la autoridad de salud, así como las reglas que rigen el IESE y dentro de se han preparado los servicios de las unidades nacionales de salud y cada una de las pólizas de seguro social de Ecuador.

A continuación, se describen en detalle las disposiciones legales ecuatorianas que rigen la formación de redes de salud y los sistemas básicos y de referencia.

- La Constitución republicana de 2008 aborda los artículos 359, 360, 362, 369, 370 como una forma de alerta y coordinación con los servicios de salud pública.
- Las disposiciones del Sistema Nacional de Salud en los artículos 5 y 6 sentaron las bases para la creación de un sistema de salud integrado a través de redes que gestionan la movilización de referencias de los pacientes en lugar de los estándares de salud.
- El Manual de referencia y prevención de MSP - 2004 está diseñado para establecer estándares de salud con reglas para transferir pacientes entre niveles, debido a la alta calidad de la prestación de servicios. Ministerio de Salud Pública. 2004).
- La Ley de Seguridad Social 3 del artículo 1 establece que ... "Seguro general obligatorio, basado en los principios de unidad, universalismo, igualdad, transparencia y autosuficiencia", la misma ley en 115 estados ... "que los servicios de salud se integrarán en sistemas que han sido establecidos por estándares interdisciplinarios".
- Decisiones de la Junta Directiva del IESE, por resolución de la Junta Directiva No. 308, establece las reglas para la consolidación y la atención médica en el sitio web asegurado de IESE, brindando orientación para la revisión y el fortalecimiento de los Servicios de Salud de la Seguridad Social ecuatoriana marzo 2010.

La presente investigación se llevó a cabo para proporcionar información concreta y concreta sobre la calidad del servicio prestado a los usuarios, así como la necesidad de mejorar la gestión y la calidad de los servicios tradicionales en la región de Yaguachi.

Para proporcionar perspectivas científicas y conocimiento de investigación, se consideran los estudios de los autores que protegen el conocimiento sobre las variables en estudio (Gestión y calidad del servicio). Para evaluar la gestión de la seguridad social en el sector social, se utilizó la teoría presentada por Robbins y Coulter (2005) para medir la calidad del servicio, y se consideraron las perspectivas de Hoffman y Bateson (2011).

Este estudio se lleva a cabo con el objetivo de contribuir al conocimiento existente sobre el desarrollo del buen gobierno en una institución pública, cuyos resultados de investigación se pueden modelar proponiendo incorporar el conocimiento en la gestión, como sería. demostrando que una gestión adecuada conducirá a un servicio de mejor calidad.

El estudio continúa elaborando las características de las variables que se estudian. Además, se utilizarán enfoques creativos, como metodologías y técnicas analíticas, para evaluar la gestión y la calidad del servicio del seguro social y sus resultados son fundamentales para una mejor toma de decisiones con respecto a la calidad del servicio prestado. Cabe mencionar que el dispositivo descrito proporcionará la base para futuras investigaciones que revelarán hechos similares.

Los resultados obtenidos se proporcionarán a las diversas secciones de la comunidad, para que sepan qué actividades implican una gestión adecuada y tengan un impacto directo en la calidad del servicio, también es importante que el público en general conozca los factores involucrados. con calidad de servicio

Es apropiado que el investigador realice la investigación actual, ya que tiene la intención de transmitir los hallazgos de los trabajadores sociales en la comunidad de trabajo social para identificar defectos y riesgos, prefiriendo implementar prácticas de gestión adecuadas, como proporcionar servicios de alta calidad servicio que satisface al usuario.

¿Cuál es la relación entre la gestión y la calidad de los servicios de seguridad social en la parroquia Cone, cantón de San Jacinto de Yaguachi?

H1: Existe un vínculo importante entre la Gestión y la Calidad del Servicio de Seguridad Social en la Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

H₀₁: No existe una relación significativa entre la Gestión de Gestión y la Calidad del Servicio de Seguridad Social Campesino, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

H1: El plan está relacionado con la calidad del Servicio de Seguridad Social Cone Campesino Parroquia, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

H₀₁: El plan no se trata de la calidad de los Servicios del Cone Parroquia, cantón San Jacinto de Yaguachi-Ecuador.

H2: La agencia está afiliada al servicio de seguridad Comunitaria Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

H₀₂: La Asociación no tiene relación con la calidad de la Seguridad Social Cone Campesino Parroquia, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

H3: Dirección Relacionada con la Calidad del Servicio de Seguridad Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

H₀₃: La dirección no relaciona con la Calidad del Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018

H4: El control se relaciona con la calidad del Cone Campesino Parroquia, el cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

H₀₄: Control no relacionado con el Servicio Campesino Servicio de Seguro Social Parroquia, Cantón Yaguachi San Jacinto, Ecuador, 2018

Determinar la relación entre Gestión Administrativa y Calidad del Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018

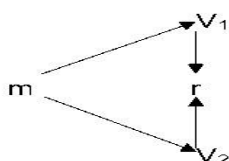
- Determinar si existe relación entre la Planificación y Calidad del Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018

- Determinar si existe relación entre la organización y Calidad del Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.
- Determinar si existe relación entre la dirección y Calidad del Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.
- Determinar si existe relación entre el control y Calidad del Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.
- Determinar si existe relación entre tangible y gestión administrativa del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018
- Determinar si existe relación entre confiabilidad y gestión administrativa del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.
- Determinar si existe relación entre capacidad de respuesta y gestión administrativa del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.
- Determinar si existe relación entre garantía y gestión administrativa del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.
- Determinar si existe relación entre empatía y gestión administrativa del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

II MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación presenta una explicación **descriptivo-correlacional** para responder a las directrices de ensayo propuesto. Se explica cada una de las características y definiciones presentadas por las variables subyacentes en el estudio, por lo que se determinará la relación entre la calidad de la gestión y el servicio. El procedimiento a utilizar será el siguiente (Valderrama, 2016).



Dónde:

m = 100 personal de salud y usuarios

V1 = Gestión administrativa

V2 = Calidad de servicio

r = relación

El estudio pertenece **al paradigma positivista**, porque tiene la intención de describir las relaciones entre las estructuras aprendidas para encontrar las causas y las relaciones entre ellas. **Es no experimental**, ya que no se refleja en las variables, sino que se refieren a las condiciones bajo las cuales deben analizarse. Estos lo hicieron sin la intención de usar la variable. El investigador no asigna intencionalmente a fines medioambientales y durante un tiempo detallado o no, y luego los analiza Palella & Martins (2010) citado en (Rodríguez, 2017).

En este caso, una situación específica no está diseñada si uno no puede ver lo que está sucediendo. En términos de su propósito, se utilizó la encuesta, en esta parte del problema que debe abordarse y mejorar la gestión y la calidad del servicio.

Variables, Operacionalización**Definición conceptual****Variable 1:** Gestión administrativa

La responsabilidad gerencial consiste en coordinar, planificar, organizar y dirigir las actividades laborales de los empleados, para que se realicen de manera eficiente. Además, la gestión es el sistema de gestión para definir y proteger el medio ambiente adecuado a los socios para poner en práctica los objetivos de cada organización específica oportuna y eficaz. Equivalente a las ideas y referencias de actividades administrativas desarrolladas por la asociación. Robbins, S. & Coulter, M. (2005) citado en Ravillet, (2017).

Variable 2: calidad del servicio

La calidad del servicio es una tradición o actitud establecida a través de la medición a largo plazo del desempeño de socios o fuentes mantenidas por la organización. La calidad del servicio incluye la provisión de un servicio adecuado, teniendo en cuenta la naturaleza tangible de los socios en el momento en que se presta el servicio. Hoffman, D y Bateson, J. (2011) citado en (Aragonés, 2015).

Operacional

Variable 1: Gestión administrativa

Variable 2: Calidad del servicio

Tabla 1.

Matriz para el estudio de gestión administrativa y Calidad de servicio

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Escala de Medición |
|------------------------|------------------------|--|----------------------------|
| Gestión administrativa | Planificación | Aclarar y establecer objetivos | Ordinal Bajo, Medio, Alto. |
| | | Determinar condiciones de trabajo | |
| | | Establecer políticas, procedimientos | |
| | | Anticipar problemas futuros | |
| | Organización | Dividir las funciones. | |
| | | Establecer los requisitos de puesto | |
| | | Utilizar la autoridad en forma adecuada | |
| | | Suministrar facilidades de recursos | |
| | Dirección | Motivación al personal | |
| | | Reconocimiento | |
| | Control | Satisfacción del colaborador | |
| | | Cotejar resultados | |
| | | Comunicar los medios de medición | |
| Calidad de servicio | Tangibles | Sugerir acciones correctivas | |
| | Confiabilidad | La apariencia de los elementos físicos | |
| | | Cumplimiento de los beneficios ofertados. | |
| | Capacidad de respuesta | Solución rápida a los problemas que pueda tener el usuario | |
| | Garantía | Pericia | |
| | | cortesía | |
| | | credibilidad | |
| | | seguridad | |
| | Empatía | Fácil acceso | |
| | | Comunicación | |
| | | comprensión del usuario | |

Elaborado por: Autor

2.2 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

Población.

La población está compuesta por trabajadores de la salud y usuarios de la seguridad social de la iglesia Cone cantón Yaguachi-Ecuador.

La población es el número total de individuos, objetos o acciones con características generales que se pueden ver en un lugar en particular y al momento de la investigación en ciertos estudios, ciertas características clave deben tenerse en cuenta al seleccionar el número de personas estudiadas. (Wigodski, 2010)

Tabla 2.
Población

| Seguro | Total | Funciones |
|-------------------------|------------|-------------------|
| social campesino | | |
| Recinto san Fernando | 75 | Personal de salud |
| Dispensario de Deseo | 25 | Usuarios |
| | 100 | |

Elaborado por: Autor

Criterios de selección

Criterios de inclusión

Participa el personal de salud y usuarios del seguro social campesino de la parroquia Cone, cantón Yaguachi, Ecuador, 2018

Criterios de exclusión

No participa el personal administrativo del seguro social campesino de la parroquia Cone, cantón Yaguachi, Ecuador, 2018.

Muestra.

La muestra es un subconjunto de la muestra seleccionada de la población general, y es el subconjunto representativo Ventura, (2017). La muestra será posible porque todos los objetos en el experimento tienen una **probabilidad** mayor que cero, por lo tanto, se puede

seleccionar en la muestra y la probabilidad se conoce exactamente para cada componente permitiendo el número total de elementos en el estudio.

Tabla3.
Muestra

| Seguro | Total | Funciones |
|-------------------------|--------------|-------------------|
| social campesino | | |
| Recinto san Fernando | 75 | Personal de salud |
| Dispensario de Deseo | 25 | Usuarios |
| 100 | | |

Elaborado por: Autor

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

1) Técnicas encuesta

La técnica se utiliza para probar ahora será la encuesta, ya que permite la recopilación de información precisa a fin de aclarar los comentarios sobre los elementos de la composición, que consiste en hacer preguntas acerca del estudio con la personal salud pública salud de los campesinos.

Las escalas utilizadas para evaluar las variables (Gestión y Calidad del servicio) son las siguientes: nunca, nunca, a veces, siempre, siempre. Vale la pena señalar que el presupuesto se utilizará para medir las variables de gestión de gestión (alta, media y baja) y los indicadores de calidad del servicio (alta, media y baja).

La recopilación de datos se refiere al uso de una variedad de técnicas y herramientas que los analistas pueden usar para desarrollar sistemas de información, como entrevistas, encuestas, observaciones, diagramas de flujo y lógica de datos (Sabino, 2014).

2) Instrumentos

El cuestionario es una herramienta de investigación. Esta herramienta se ha utilizado, preferiblemente, en el desarrollo de la investigación en ciencias sociales: una técnica ampliamente utilizada en la investigación **cualitativa**. (Botía, 2017)

El instrumento de la variable, será un cuestionario que constará de 15 preguntas que serán respondidas por el trabajador social, por otro lado, la calidad de la herramienta de servicio incluye 9 preguntas, que son Looga misma respuesta por parte del personal médico. Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre y el rango de variables será Bajo, Medio y Alto.

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

La validez fue realizada por 3 expertos especialistas en gestión pública

- Ing. Rafael Hinojosa silva
- Magister. Lina Ulloa Baquerizo
- Magister. Jesica correa Olaya

Confiabilidad

La confianza estableció herramientas y fiabilidad técnica se utilizará llamada tecnología de alfa de Cronbach, ya que esto puede utilizar como dispositivo de seguridad de esta decisión de las preguntas Looga eliminado para mejorar la confianza. Los materiales utilizados en el estudio serán muestreados en una muestra de 100 trabajadores de la seguridad social en la parroquia Cone Cantón Yaguachi, Ecuador.

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| Gestión administrativa | 24 |
| Calidad de servicio | |
| Elaborado por: Autor | |

2.4 Procedimiento

El estudio presentará su estrategia en tres pasos: 1) Identificar del objeto de análisis, 2) La recolección de información mediante la encuesta establecida; y 3) La preparación de la información para su procesamiento posterior. Los siguientes puntos detallan el procedimiento a seguir:

- 1) Personal de salud y usuarios del seguro social campesino de la parroquia Cone, cantón Yaguachi, Ecuador
- 2) Encuesta conformada por 24 preguntas cerradas
- 3) Software SPSS de acuerdo a los siguientes criterios:
 - a) Objetivo de investigación
 - b) Diseño de investigación
 - c) Tipo de variable
 - d) Escala de medición

2.5 Métodos de análisis de datos

Análisis de datos

Se utilizará el análisis estadístico de SPSS para determinar la prueba no lineal, la correlación de Spearman Rho que le permite evaluar la relación entre las variables del estudio. Resultados obtenidos después del cálculo utilizando diagramas de dispersión.

a) Estadística descriptiva:

- Matriz de variables y dimensiones
- Preparación de tabla de frecuencia
- Diseño de gráficos estadísticos con relación a la tabla

b) Estadística inferencial:

- Para contrastar las hipótesis se usarán el software SPSS
- Aplicación de prueba de Alfa Cronbach

2.6 Aspectos éticos

Confiabilidad: se protegió la identificación de cada uno de los involucrados en la investigación, así como los datos para el análisis documental fueron recopilados con plena confianza de los participantes en la investigación.

Consentimiento: se solicitó el correspondiente permiso para la validación al personal de salud del seguro social campesino quienes fueron seleccionados en la muestra para confirmar su participación.

Respeto a los derechos del sujeto: se brindó al personal de la salud un trato de total respeto y colaboración mientras se realizaba la correspondiente validación.

Manejo de riesgos: se preparó al participante eliminando toda clase de riesgos, por lo tanto, el autor de la investigación cumplió a cabalidad con ser responsable en informar y utilizar de manera adecuada los datos obtenidos.

III. RESULTADOS

Tabla 4.
Resumen de procesamiento de casos

| Resumen de procesamiento de casos | | | | | | |
|-----------------------------------|--------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Casos | | | | | |
| | Válido | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| PTGA | 26 | 86,7% | 4 | 13,3% | 30 | 100,0% |
| PTCS | 26 | 86,7% | 4 | 13,3% | 30 | 100,0% |

Elaborado por: Autor

Tabla 5
Descripción

| Descriptivos | | | | |
|--------------|---|-----------------|-------------|----------------|
| | | | Estadístico | Error estándar |
| PTGA | Media | | 48,5769 | 3,68622 |
| | 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior | 40,9850 | |
| | | Límite superior | 56,1688 | |
| | Media recortada al 5% | | 48,5299 | |
| | Mediana | | 50,0000 | |
| | Varianza | | 353,294 | |
| | Desviación estándar | | 18,79611 | |
| | Mínimo | | 25,00 | |
| | Máximo | | 73,00 | |
| | Rango | | 48,00 | |
| | Rango Inter cuartil | | 44,25 | |
| | Asimetría | | -,006 | ,456 |
| | Curtosis | | -1,531 | ,887 |
| PTCS | Media | | 48,5769 | 3,68622 |
| | 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior | 40,9850 | |
| | | Límite superior | 56,1688 | |
| | Media recortada al 5% | | 48,5299 | |
| | Mediana | | 50,0000 | |
| | Varianza | | 353,294 | |
| | Desviación estándar | | 18,79611 | |
| | Mínimo | | 25,00 | |
| | Máximo | | 73,00 | |
| | Rango | | 48,00 | |
| | Rango Inter cuartil | | 44,25 | |
| | Asimetría | | -,006 | ,456 |
| | Curtosis | | -1,531 | ,887 |

Elaborado por: Autor

Tabla 6.
Pruebas de normalidad

| Pruebas de normalidad | | | | | | |
|--|---------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnova | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| PTGA | ,221 | 26 | ,002 | ,822 | 26 | ,000 |
| PTCS | ,221 | 26 | ,002 | ,822 | 26 | ,000 |
| a. Corrección de significación de Lilliefors | | | | | | |

Elaborado por: Autor

En la prueba estándar según Kolmogorov-Smirnova de que existe una correlación positiva entre la gestión y la calidad del servicio, se encontró un valor significativo, 002; Por otro lado, un valor importante de 002 se encuentra en la calidad del servicio. Según estos resultados obtenidos, se aplicaría la unión Speeman de Rho.

Tabla 7.
Correlaciones

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|------|-----------------------------|---------|---------|
| | | | PTGA | PTCS |
| Rho de Spearman | PTGA | Coefficiente de correlación | 1,000 | 1,000** |
| | | Sig. (bilateral) | . | . |
| | | N | 26 | 26 |
| | PTCS | Coefficiente de correlación | 1,000** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . | . |
| | | N | 26 | 26 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Autor

Descripción:

La relación entre la gestión de la calidad de gestión y la evaluación de la calidad del servicio.

- La Tabla 1 muestra el coeficiente de correlación entre la opción X (calidad de gestión) y la variable Y (calidad de servicio) para los 26 participantes estudiados.
- Los valores de P. (doble) obtenidos y con puntaje cero (0) se compararon con el SPSS (1% = 0.01). Al recibir esta comparación inferior a 0,01, se rechazó la hipótesis nula

general: H01: No existe una relación significativa entre la Gestión de la Calidad. Como resultado, se acepta el pensamiento positivo. H1: Existe una relación significativa entre la Gestión y la Calidad como valor cero (0) P o sig. (doble) encontrado, la conexión no es importante

Objetivos específicos

Gestión administrativa

Determinar si existe relación entre la Planificación y Calidad del Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

Tabla 8.correlaciones entre planificación y calidad del servicio

| Correlaciones | | | | |
|---|---------------------|----------------------------|---------|---------|
| | | | GA | GA |
| Rho de Spearman | Planificación | Coeficiente de correlación | 1,000 | 1,000** |
| | | Sig. (bilateral) | . | . |
| | | N | 26 | 26 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | 1,000** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . | . |
| | | N | 26 | 26 |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). | | | | |

Descripción:

El resultado nos muestra que existe una relación positiva entre la planificación y la calidad del servicio, a un nivel moderado cuando se trata de un valor de 1,000 Spearman Rho; Además, se encontró que un valor de significación binaria de 0,000 era menor que 0.05; en el cual el rechazo negativo y la opinión pública fueron aceptados. Presentado a esto, se puede notar que la planificación para la gestión del cambio está significativamente relacionada con la calidad del Servicio Comunitario Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

Determinar si existe relación entre la organización y Calidad del Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|---------------------|-----------------------------|--------------|---------------------|
| | | | Organización | Calidad de servicio |
| Rho de Spearman | Organización | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,952** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 26 | 26 |
| | Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | ,952** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 26 | 26 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripcion:

El resultado muestra que existe una correlación positiva entre la organización y la calidad del servicio, con un grado moderado de correlación positiva cuando se encuentran las estimaciones de coeficientes para Spearman Rho, 952; Además, se encontró que un valor de significación binaria de 0,000 era menor que 0.05; en el cual el rechazo negativo y la opinión pública fueron aceptados. Al presentar esto, se puede observar que la organización de la gestión de variables está fuertemente relacionada con la calidad de los servicios sociales en el Cone parroquia, Cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

Determinar si existe relación entre la dirección y Calidad del Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

Correlaciones

| | | Calidad de | |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|----------|
| | | Dirección | servicio |
| Rho de Spearman | Dirección | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,852** |
| | | N | ,000 |
| | Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | 26 |
| | | Sig. (bilateral) | ,852** |
| | | N | 1,000 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción:

El resultado muestra que existe una correlación positiva entre la dirección y la calidad del servicio, con un grado moderado de correlación positiva cuando se encuentra un valor en las comparaciones de Spearman Rho de 852; Además, se encontró que un valor de significación binaria de 0,000 era menor que 0.05; en el cual el rechazo negativo y la opinión pública fueron aceptados. En la presentación, se puede decir que la dirección del cambio en la gestión está significativamente relacionada con la calidad del Cone Campesino Parroquia, Cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

Determinar si existe relación entre el control y Calidad del Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi-Ecuador, 2018.

Correlaciones

| | | Calidad de servicio | | |
|-----------------|---------------------|----------------------------|--------|--------|
| | | Dirección | | |
| Rho de Spearman | Dirección | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,728** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 26 | 26 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | ,728** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 26 | 26 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción:

El resultado muestra que existe una correlación positiva entre el control y la calidad del servicio, con un grado moderado de correlación positiva cuando se encuentra un valor para las comparaciones de Spearman Rho de 728; Además, se encontró que un valor de significación binaria de 0,000 era menor que 0.05; en el cual el rechazo negativo y la opinión pública fueron aceptados. Presentado a esto, se ha observado que los controles de calidad de la gestión están significativamente relacionados con la calidad del servicio Campesino Parroquia Cone, Cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

Calidad de servicio

Determinar si existe relación entre tangible y gestión administrativa del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|------------------------|----------------------------|----------|------------------------|
| | | | Tangible | Gestión administrativa |
| Rho de Spearman | Tangible | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,632** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 26 | 26 |
| | Gestión administración | Coeficiente de correlación | ,632** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 26 | 26 |

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción:

Los resultados revelaron que había una correlación positiva entre el manejo tangible y moderado de las correlaciones positivas cuando se encontró un valor para las comparaciones de Spearman Rho en 632; Además, se encontró que un valor de significación binaria de 0,000 era menor que 0.05; en el cual el rechazo negativo y la opinión pública fueron aceptados. Al presentar esto, se afirma que la calidad tangible de las variables en servicio está significativamente relacionada con la gestión de la Comunidad del Cone parroquia, Cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

Determinar si existe relación entre confiabilidad y gestión administrativa del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

Correlaciones

| | | Gestión | |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|----------------|
| | | Confiabilidad | administrativa |
| Rho de Spearman | Confiabilidad | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,863** |
| | | N | ,000 |
| | Gestión administración | Coefficiente de correlación | 26 |
| | | Sig. (bilateral) | ,863* |
| | | N | 1,000 |
| | | Coefficiente de correlación | ,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . |
| | | N | 26 |
| | | Coefficiente de correlación | 26 |
| | | Sig. (bilateral) | ,863* |
| | | N | 1,000 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción:

Los resultados revelaron que existe una relación positiva entre la confiabilidad y la administración en un nivel moderado de coordinación positiva cuando se encuentra un valor en la comparación de Spearman Rho de 863; Además, se encontró que un valor de significación binaria de 0,000 era menor que 0.05; en el cual el rechazo negativo y la opinión pública fueron aceptados. Al demostrar esto, se observa que la confiabilidad de la calidad del servicio está significativamente relacionada con la gestión del Cone parroquia, Cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

Determinar si existe relación entre capacidad de respuesta y gestión administrativa del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

Correlaciones

| | | | Capacidad de respuesta | Gestión administrativa |
|--------------------|---------------------------|--------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Capacidad de respuesta | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,789** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 26 | 26 |
| | Gestión administración | Coefficiente de correlación | ,789* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 26 | 26 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción:

Estos resultados indican que existe una correlación positiva entre la capacidad de un nivel moderado de correlación positiva cuando se encuentra un valor en las comparaciones de Spearman Rho de 789; Además, se encontró que un valor de significación binaria de 0,000 era menor que 0.05; en el cual el rechazo negativo y la opinión pública fueron aceptados. Publicado, se observa que la capacidad de respuesta de la calidad del servicio está significativamente relacionada con la gestión de la comunidad del Cone parroquia, Cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

Determinar si existe relación entre garantía y gestión administrativa del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

Correlaciones

| | | Gestión | |
|-----------------|------------------------|----------------------------|----------------|
| | | Garantía | administrativa |
| Rho de Spearman | Garantía | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 26 |
| | Gestión administración | Coeficiente de correlación | ,684 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 26 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción:

Estos resultados indican que existe una correlación positiva entre la garantía y la calidad del servicio en un nivel intermedio de correlación positiva cuando se realiza una evaluación de las comparaciones de Spearman Rho en 684; Además, se encontró que un valor de significación binaria de 0,000 era menor que 0.05; en el cual el rechazo negativo y la opinión pública fueron aceptados. En la presentación, se observa que las diferentes garantías de calidad del servicio están significativamente relacionadas con la gestión de la Comunidad del Cone parroquia, Cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

Determinar si existe relación entre empatía y gestión administrativa del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

Correlaciones

| | | Gestión | |
|-----------------|------------------------|----------------------------|----------------|
| | | Empatía | administrativa |
| Rho de Spearman | Empatía | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,931** |
| | | N | ,000 |
| | Gestión administrativa | Coeficiente de correlación | 26 |
| | | Sig. (bilateral) | ,931 |
| | | N | ,000 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción:

Estos resultados indican que existe una correlación positiva entre empatía y el gestión admisnistrativa de una relación positiva con el valor comparativo de 684 de Spearman Rho; Además, se encontró que un valor de significación binaria de 0,000 era menor que 0.05; en el cual el rechazo negativo y la opinión pública fueron aceptados. Al presentar esto, se observa que la sensación de cambio de calidad en el servicio está significativamente relacionada con la gestión del Cone Campesino de la Seguridad Social parroquia, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

IV.DISCUSIÓN

La Tabla 1, que muestra el cálculo acumulativo de las variables de planificación X para las variables de gestión Y (calidad del servicio) frente a los participantes estudiados con un valor P o elemento. (cuadrado) encontrado con cero (0) en comparación con la suma de $1\% = 0.01$, y un poco nos lleva a rechazar la hipótesis negativa general de H_0 , aceptando la hipótesis general positiva si Existe una relación entre la planificación y la calidad del servicio, en la tesis realizada por Solís Rivera (2017). Por otro lado, se logrará una situación realista del 90% y se espera que un evento traumático alcance el 85% del resultado de la propuesta.

La Tabla 2, muestra el cálculo de la relación entre el tamaño organizacional de X (calidad de gestión) y el cambio en Y (calidad de servicio). Con un valor de P o elemento (binario) encontrado en 0.00 en comparación con una suma de $1\% = 0.01$, y una reducción de las pocas indicaciones para la hipótesis específica de H_0 , aceptó que las ideas peculiares de la paz sean Existe una relación entre el tamaño de la agencia de gestión y la calidad del servicio a un nivel moderado. Vela, R. y Zavaleta, L. (2014) en su artículo "Efecto de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de las cadenas blancas en Tottus - Mall, ciudad de Trujillo 2014" confirma que existe una correlación positiva de la calidad del servicio en la cadena CLARO-TOTTUS del almacén, ha demostrado que el valor obtenido de la correlación $r_1 = 0.832$ y $r_2 = 0.647$, los resultados confirman que la agencia identifica la calidad del servicio.

La Tabla 3 muestra el cálculo de la diferencia de dirección entre el tamaño de dirección variable X (gestión admistrativa) y la variable Y (calidad de servicio). Con un valor P o elemento (binario) encontrado en 0.00 en comparación con una suma de $1\% = 0.01$, y menos de lo que rechazamos la hipótesis específica de H_0 , aceptamos los pensamientos positivos sobre H_i . El hecho de que existe una relación entre el tamaño de las variables de control. gestión y calidad de servicio están a un nivel moderado.

Tabla 4 para el cálculo de la relación entre las variables de control X (calidad de gestión) y las variables Y (calidad de servicio). Con un valor P o elemento (binario) encontrado en 0.00 en comparación con una suma de $1\% = 0.01$, y menos de lo que rechazamos la hipótesis específica de H_0 , aceptamos los pensamientos positivos sobre H_i . Es un hecho de que existe una relación entre el nivel de las variables de control en la gestión de la calidad del servicio, a un nivel moderado.

V. CONCLUSIONES

La relación entre gestión administrativa y calidad de servicio entre 100 participantes educados, trabajadores de la seguridad social en Cone, cantón de Yaguachi, Ecuador, no solo es perfecta, sino también positiva: frente a la mala gestión, habrá buena calidad. el servicio, que confirma las contribuciones teóricas al tema y ha sido investigado por otros estudios de aviación anteriores, y los trabajadores de salud han sido reiterados como el primer impacto positivo o negativo de sus actividades antes de enviarlo a los usuarios.

La existencia de una relación de gestión y una calidad de servicio en la comunidad se presentó con una medida significativa de participantes masculinos, que diferían entre sí, lo que afirmaba la relación significativa con la institución, que ya ha sido confirmado.

La planificación de la gestión interna es la que tiene el mayor impacto en la calidad del servicio en comparación con otras dimensiones relacionadas con la gestión, a diferencia de lo que se ha investigado en trabajos anteriores.

La dimension de capacidad que se vio más afectado fue la calidad del servicio en comparación con otras dimensiones, concreto, garantía, sensibilidad en comparación con el estado actual de energía que es necesario, es probable que encuentre una conexión. trabajadores de seguros de salud. Parroquia Social Campesino Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.

VI. RECOMENDACIONES

Como investigador sobre el tema, recomiendo a los funcionarios de la Seguridad Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018, que la administración debe tener cuidado efectivo, programar, para proporcionar un ambiente positivo para el usuario. está directamente relacionado con la calidad del servicio prestado por los trabajadores de la salud.

Que el Seguro Social Campesino Parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018, en el área de atención al cliente utilice para fortalecer las políticas o estándares para mejorar la gestión la capacitación y las discusiones informativas sobre brindar una adecuada calidad del servicio.

A la luz de lo anterior, las principales autoridades de la Seguridad Social cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018, en la actualidad ya brindan apoyo directo a los trabajadores de la salud en el área de atención con el objetivo de promover la atención adecuada.

Por lo tanto, se propone que la Seguridad Social del Cone parroquia, Cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018, promueva programas de capacitación para trabajadores de la salud, para informarles sobre el proceso, con mayor satisfacción del usuario.

REFERENCIAS

- Álvarez, A. B. (2018). Cambio organizacional y cambio en los paradigmas de la administración. *Iztapalapa*, (48), 11-34.
- Aragónés, F. L. (2015). *Plan de negocios: empresa de servicios de salud (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Córdoba. Facultad de Ciencias Exactas Físicas y Naturales. Escuela de Ingeniería Industrial*. Obtenido de Universidad Nacional de Córdoba: <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/2141/P.I-Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Argüello Navarro, H. (2012). *Mejoramiento de la continuidad en la atención garantizada con un sistema de referencia y contrarreferencia de pacientes entre los dispensarios del Seguro Social Campesino de Cotopaxi y el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – Latacunga* . Obtenido de Pontifica Universidad Católica del Ecuador : <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9343/TESIS%202012%20CONTENIDIO%20final.pdf;sequence=1>
- Armstrong, M. (2011). *Gerencia de Recursos Humanos*”. (2° Ed). Inglaterra: Editorial Legis.
- Botía, A. B.-G. (2017). Evaluación multidimensional del liderazgo pedagógico: claves para la mejora escolar. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 25(95), 483-506.
- Caicedo Núñez, D. (2015). *Diseño de un plan estratégico de continuidad de servicios universitarios en casos excepcionales para la Puce Sede Ambato* . Obtenido de universidad Católica del Ecuador Sede Ambato: <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1405/3/75825.pdf>
- Cedeño Sánchez, P. (2017). *Modelo de gestión en liderazgo administrativo y motivación, Para mejorar la calidad de los servicios de salud en el Personal operativo de las unidades de salud del seguro Social campesino en la provincia de Manabí*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de los Andes: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6421/1/PIUAMSS011-2017.pdf>
- Chiavenato, I. &. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración (No. 658 Ch5y 2004.)*. McGraw-Hill/Interamericana.

- Chiavenato, I. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. (5° Ed). . México: : Editorial McGraw-Hill .
- Dávila, M. E. (2012). Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. . *Contaduría y administración*, 57(3), 175-195.
- Droguett Jorquera, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes* . Obtenido de Universidad de Chile: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%20C%20F..pdf?sequence=3>
- Flores Amasifuen, G. (2017). *Gestión del talento humano y el compromiso organizacional del personal de la municipalidad provincial de San Martín, 2016*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: <https://core.ac.uk/download/pdf/154578601.pdf>
- Hoffman, D. y. (2012). *Marketing de Servicios y Estrategias*, (4° Ed). . México: Edit. Artgraph .
- Matos Ramos, L. (2017). *Incidencia del control interno en la gestión de la MYPE “Luijhon” rubro bordados industriales en el distrito de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016*. Obtenido de ULADECH Católica: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2204>
- Ministerio de Economía y Finanzas . (2010). *Organismo Superior de las Contrataciones* . Obtenido de <http://portal.osce.gob.pe/osce/content/objetivos-estrategicos-yfunciones>
- Paredes Calderón, S. (2015). *Gestión del personal de contacto y calidad del servicio al cliente en la discoteca Ega-Vip, en la ciudad de Huamachuco*. Obtenido de Universidad Nacional de Trujillo: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2022/paredescalderon_selen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peña Parker, A. (2013). *Estudio de la calidad de atención al cliente Por parte de los funcionarios que laboran en el seguro social campesino de Ibarra en el Año 2012. Propuesta alternativa*. Obtenido de Universidad Técnica del Norte:

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3330/1/05%20FECYT%201649%20TESIS.pdf>

Prieto, A. T. (2017). Competencias del talento humano en las instituciones de salud. Una reflexión teórica. . *Impacto Científico*, 12(1), 57-71.

Ramió, C. (2016). *Teoría de la organización y Administración Pública*. Obtenido de Carles Ramio:

<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12817/Teoria%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.pdf?sequence=1>

Ramirez Oro, Y. (2017). *Plan de Clima Organizacional para mejorar el desempeño laboral de los docentes del kínder Los Angelitos de María, 2016*. Obtenido de Universidad

Privada de Norbert Wiener :
http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/693/TITULO_RAMIREZ%20ORO_YULI%20MARITZA.PDF?sequence=1&isAllowed=y

Ravillet, T. &. (2017). *La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo Chiclayo 2015*. Obtenido de Universidad Católica “Los

Ángeles de Chimbote”:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/4141/1/Tamay%20Ravillet.pdf>

Rodríguez, M. (2017). *Análisis del proceso de la comunicación organizacional en la Gerencia Banca Comercial Zona Metropolitana del Banco Activo, CA, Banco Universal, ubicada en la Torre Europa en el Municipio Chacao* . Obtenido de Universidad Alejandro de Humboldt: <http://200.26.162.246/handle/123456789/45>

Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación*. Editorial Episteme.

Solís Rivera, H. (2017). *Mejora de la Calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos 2017*. Obtenido de Universidad Norbert Winer:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/913/>

Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (6° Ed)*. Perú: San Marcos.

Vasquez Davila, A. (2017). *Gestión administrativa y Calidad de servicio en la empresa Modas Diversas del Perú SAC de San Juan de Lurigancho, 2017*. Obtenido de

Universidad Cesar Vallejo:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11206/Vaquez_DA.pdf?sequence=1&isAllowed=

Vela Mori, R. &. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro tottus-mall, de la ciudad de Trujillo 2014*. Obtenido de Universidad privada Antenor Orrego :
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/349>

Véliz, J. Á.-L. (2015). El modelo de gestión de la extensión universitaria para la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río. *Revista de Ciencias Médicas de. Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 19(6), 0-0.

Veloz, J. &. (2017). *Evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios privados de la ciudad de Quito bajo la teoría del modelo SERVQUAL* . Obtenido de Universidad Técnica de Ambato. :
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26418/1/40%20GIS.pdf>

Ventura, J. L. (2017). ¿ Población o muestra?: Una diferencia necesaria. . *Revista Cubana de Salud Pública*,, 43(4), 0-0.

Wigodski, J. (14 de junio de 2010). *Población y muestra*. Obtenido de Metodología de la investigación : <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

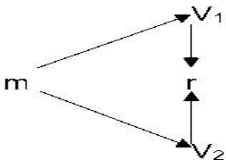
Zambrano García, P. (2017). *Propuesta de diseño de un sistema de gestión de calidad Basada en la norma Iso 9001-2008 para la clínica Norvida S.A*. Obtenido de Universidad de Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26081/1/TESIS%20ISCE%20-%20162%20>

Zavaleta Cuevas, L. (2014). *“Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014”*. Obtenido de Universidad privada Antenor Orrego:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/VELA_RAFAEL_CALIDA_D_SERVICIO_CLIENTE_VENTAS.pdf

ANEXOS

A N E X O S

Matriz de consistencia

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | | | |
|---|--|--|----------------|---|------------------------|--|
| TÍTULO: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, Cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018 | | | | | | |
| FORM.PROBLEMA | HIPOTESIS | OBJETIVOS | | VARIABLES E INDICADORES | | Metodología |
| | | | | VARIABLE: | Gestión administrativa | |
| PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, Cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, ¿2018? | HIPÓTESIS GENERAL: H₁: Existe relación significativa entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, Cantón San Jacinto de Yaguachi-Ecuador, 2018. H₀: No existe relación significativa entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, Cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H₁: La planificación se relaciona con la Calidad de Servicio del Seguro Social Campesino | OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, Cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018. OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar si existe relación entre la Planificación y Calidad de Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia | Dimensio nes | Indicadores | Escala de medic | Tipo CUANTITATIVA Método METODO DESCRIPTIVO Diseño de la investigación CORRELACIONAL.  POBLACIÓN Y MUESTRA: La población estuvo constituida por 100 personal de salud del seguro social campesino de la parroquia Cone cantón Yaguachi. Muestra Probabilístico total=100 Técnicas e instrumentos de recolección de información.: Técnica: ENCUESTA Instrumento: CUESTIONARIO |
| | | | Planificaci ón | Aclarar y establecer objetivos. Determinar condiciones de trabajo Establecer políticas, procedimientos Anticipar problemas futuros | Ordinal | |
| | | | Organizaci ón | Dividir las funciones. Establecer los requisitos de puesto Utilizar la autoridad en forma adecuada Suministrar facilidades de recursos | | |

| | | | | | | | |
|---|--|--|--------------------------------------|--|--------------------|--|--|
| <p>de servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, Cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, ¿2018?</p> <p>¿Cuál es la relación existe entre la dirección y calidad de servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, Cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, ¿2018?</p> <p>¿Cuál es la relación existe entre el control y calidad de servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, Cantón San Jacinto de Yaguachi-Ecuador, ¿2018?</p> | <p>Parroquia Cone, Cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018</p> <p>H₀₁: La planificación no se relaciona con la Calidad de Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, Cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.</p> <p>H₂: La organización se relaciona con la Calidad de Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, Cantón San Jacinto de Yaguachi-Ecuador, 2018.</p> <p>H₀₂: La organización no se relaciona con la Calidad de Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, Cantón San Jacinto de Yaguachi-Ecuador, 2018.</p> <p>H₃: La dirección se relaciona con la Calidad de Servicio del Seguro</p> | <p>Cone, Cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018</p> <p>Determinar si existe relación entre la organización y Calidad de Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, Cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018.</p> <p>Determinar si existe relación entre la dirección y Calidad de Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, Cantón San Jacinto de Yaguachi-Ecuador, 2018.</p> | Dirección | Motivación al personal Reconocimiento del colaborador | | | |
| | | | Control | Cotejar resultados Comunicar los medios de medición Sugerir acciones correctivas | | | |
| | | | VARIABLE: Calidad de servicio | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | | |
| | | | Tangible | La apariencia de los elementos físicos | Ordinal | | |
| | | | Confiabilidad | Cumplimiento de los beneficios ofertados. | | | |
| | | | Capacidad de respuesta | Solución rápida a los problemas que pueda tener el usuario | | | |
| | | | Garantía | Pericia cortesía credibilidad seguridad | | | |
| | | | Empatía | Fácil acceso Comunicación del usuario | | | |
| | | | | | | | |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | <p>Social Campesino Parroquia Cone, Cantón San Jacinto de Yaguachi-Ecuador, 2018.</p> <p>H₀₃: La dirección no relaciona con la Calidad de Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, Cantón San Jacinto de Yaguachi-Ecuador, 2018.</p> <p>H₄: El control se relaciona con la Calidad de Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, Cantón San Jacinto de Yaguachi-Ecuador, 2018.</p> <p>H₀₄: El control no se relaciona con la Calidad de Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, Cantón San Jacinto de Yaguachi-Ecuador, 2018.</p> | <p>Determinar si existe relación entre el control y Calidad de Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, Cantón San Jacinto de Yaguachi-Ecuador, 2018</p> | | |
|--|---|--|--|--|

Elaborado por: Autor

ESTA ENCUESTA SE ENFOCA EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO PARROQUIA CONE, CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI, ECUADOR, 2018.

PRESENTACIÓN:

Con el siguiente cuestionario, se busca levantar un diagnóstico enfocado en GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO PARROQUIA CONE, CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI, ECUADOR, 2018. La información que brinde, dará un panorama de un tema de máxima importancia se pide colaboración y seriedad. Usted puede elegir una alternativa para cada pregunta. Antes de contestar por favor lea bien el cuestionario. Con total seguridad sus datos serán reservados. Gracias.

VARIABLE: Gestión Administrativa

Dimensión: Planificación,

Indicadores: *Aclarar y establecer objetivos, Determinar condiciones de trabajo, Establecer políticas procedimientos, Anticipar problemas futuros.*

Aclarar y establecer objetivos

1.- ¿Ha observado Ud., que los empleados del seguro social campesino, suelen optar por decisiones que favorecen en la identificación de problemas para aclarar y establecer objetivos?

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

Determinar condiciones de trabajo

2 ¿Las condiciones de trabajo incluyen el espacio físico, los factores de riesgo que puedan presentarse en éste con ciertas características de la ocupación y el establecimiento laboral?

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

Establecer políticas, procedimientos

3) ¿Las demandas de habilidades por parte del empleador que simultáneamente, proporcione a los hacedores de políticas mejorará la oferta de habilidades del personal?

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

Anticipar problemas futuros

4 ¿Los líderes de una empresa necesitan ser proactivos y aprender a identificar los factores potenciales y anticipar su resolución aún antes de que aparezcan los problemas futuros?

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

Dimensión: Organización

Indicadores: Dividir las funciones, Establecer los requisitos de puesto, Utilizar la autoridad en forma adecuada, Suministrar facilidades de recursos.

Dividir las funciones

6.- ¿Para brindarles a los usuarios un buen ambiente físico y una buena calidad de información y comunicación la empresa divide las funciones entre sus empleados?

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

Establecer los requisitos de los puestos

7.- ¿Para identificar un problema la empresa necesita establecer los requisitos de los puestos que permitan desarrollar alternativas, analizarlas y evaluar la eficacia de la decisión tomada?

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

Utilizar la autoridad en forma adecuada

8.- ¿Utilizar la autoridad en forma adecuada comprende un conjunto de reglas, cargos y comportamientos que deben acatar todos los empleados de la entidad?

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

Suministrar facilidades de recursos

9.- ¿La organización permite conocer lo que debe hacerse para alcanzar una finalidad planeada dividiendo y coordinando actividades para suministrar facilidades de recursos necesarios?

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

Dimensión: Dirección

Indicadores: Motivación al personal, Reconocimiento, Satisfacción del colaborador

Motivación al personal

10.- ¿La motivación al personal favorece el cumplimiento de las funciones con un eficiente resultado, asimismo acrecentar la rentabilidad de la empresa?

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

Reconocimiento

11.- ¿Cuándo el empleado recibe un reconocimiento por lo que hace, mejora su desempeño laboral?

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

Satisfacción del colaborador

12.- ¿Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual conlleva al desarrollo empresarial?

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

Dimensión: Control

Indicadores: Cotejar resultados, Comunicar los medios de medición, Sugerir acciones correctivas

Cotejar resultados

13.- ¿El cotejar resultados implica que los empleados utilizan procesos de controlar, medir y corregir las actividades deficientes?

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

Comunicar los medios de medición

14.- ¿Para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos presenta los medios de medición como un proceso estratégico?

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

Sugerir acciones correctivas

15.- ¿La sugerencia de acciones correctivas elimina la inconformidad que se origina y evita que vuelva a ocurrir?

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

VARIABLE: Calidad de Servicio

Dimensión: *Tangible, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Garantía, Empatía*

Indicadores: *La apariencia de los elementos físicos*

La apariencia de los elementos físicos

16.- He visto que los muebles y enseres del Seguro Social Campesino se encuentran en buen estado para el cumplimiento de los beneficios ofertados.

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

Solución rápida a los problemas que pueda tener el usuario

17.- Tengo total voluntad y disposición de brindar un servicio oportuno y eficiente con una solución rápida a los problemas que pueda tener el usuario, del Seguro Social Campesino.

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

Pericia

18.- Siempre me esfuerzo por mostrar pericia (habilidad) en el desempeño de mis labores para completar los servicios de manera profesional en el Seguro Social Campesino.

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

Cortesía

19.- Atiendo con cortesía y amabilidad lo que crea una empatía y seguridad que me permite satisfacer las necesidades del usuario del Seguro Social Campesino.

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

Credibilidad

20.-Pienso que el usuario necesita conocer temas de interés propio de tal manera expreso con credibilidad la respuesta a sus dudas expuestas en el Seguro Social Campesino.

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

Seguridad

21.-Las actividades que realizó las enfoco con seguridad para obtener resultados con eficacia en beneficio del usuario del Seguro Social Campesino.

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

Fácil acceso

22.-Como empleado del Seguro Social Campesino debo facilitar el acceso a la información a fin que la empresa entienda las necesidades y pongan sus servicios al alcance del usuario.

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

Comunicación

23.- Pienso que es de vital importancia tener un canal de comunicación al interior del Seguro Social Campesino que permita transferir los problemas y las necesidades de los usuarios y conseguir el apoyo necesario para que las mejoras puedan llevarse a cabo.

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

Comprensión del usuario

24.-Creo que brindar respuestas claras y precisas hace que el usuario se sienta importante y comprendido por el empleado del Seguro Social Campesino.

Totalmente en desacuerdo () Desacuerdo Indeciso () De acuerdo Totalmente de acuerdo ()

Aspectos administrativos

3.1 Recursos y presupuesto

3.1.1 Recursos Humanos

01 titular de la investigación.

01 docente Tutor de la Universidad César Vallejo

65 personal de salud del seguro social campesino de la parroquia Cone, cantón Yaguachi

03 expertos en gestión pública y afines para la validación del instrumento.

Materiales y equipos

Tabla 9

Materiales y equipos

| Descripción | Cantidad | |
|-------------------------|----------|----------|
| Papel bond A4 80 gramos | 01 | resma |
| Lapiceros | 02 | unidades |
| USB | 01 | unidad |
| Calculadora | 01 | unidad |
| Tinta para impresión | 01 | unidades |
| Grapas | 01 | cajas |
| Fólderes | 02 | unidades |
| Engrapador | 01 | unidad |
| Perforador | 01 | unidad |
| Fosler | | unidades |

Elaborador por: Autor

3.1.2 Presupuesto

Asignación

01 titular de la investigación.....150,00

01 docente Tutor designado por la Universidad César Vallejo..... 000,00

65 personal de salud del seguro social campesino Yaguachi
..... 000,00

03 especialistas en gestión pública y afines para la validación del instrumento 130,00

Materiales y equipo

Tabla 10.

Costo de materiales y equipos

| Descripción | | Valor |
|---|----|------------------|
| Papel bond A4 80 gramos | 01 | 350.00 |
| Lapiceros | 02 | 1.00 |
| USB | 01 | 10.00 |
| Calculadora | 01 | 25.00 |
| Tinta para impresión | 01 | 20.00 |
| Grapas | 01 | 3.00 |
| Fólderes | 02 | 3.00 |
| Engrapador | 01 | 3.00 |
| Perforador | 01 | 2.50 |
| Fosler | 01 | 5.00 |
| Viáticos | | |
| Pasajes Guayaquil – Tumbes – Guayaquil | 06 | 75.00 |
| Pasajes Yaguachi – Guayaquil – Yaguachi | 06 | 8.00 |
| Noches de alojamiento Tumbes | 06 | 60.00 |
| Días de alimentación Tumbes | 12 | 60.00 |
| Capacitación | 1 | |
| Auto capacitación vía internet pago del servicio de internet | | 50.00 |
| Otros | | |
| Imprevistos | | 600.00 |
| TOTAL | | \$1225.50 |

3.2 Financiamiento

Todos los gastos originados en el proceso investigativo están a órdenes del autor del estudio expuesto.

Género y edad

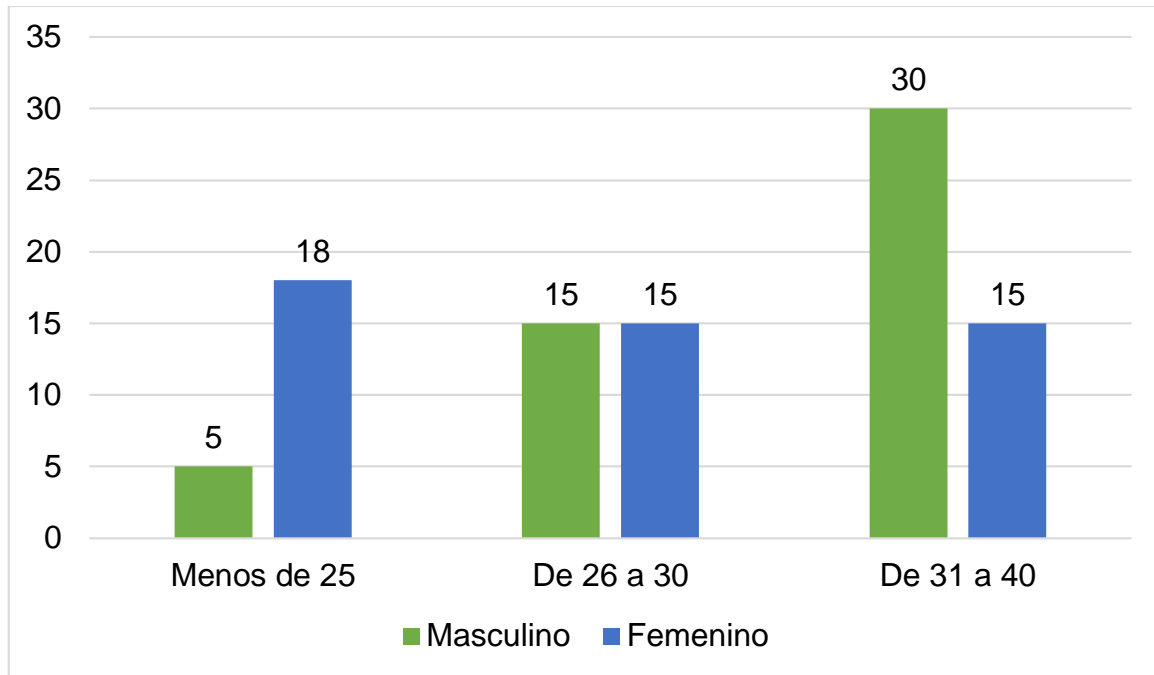


Figura 1.

Distribución de participantes en la investigación por rangos de edad y género. Fuente: Elaboración propia.

Apreciaciones

En la **Figura 1** se aprecia el número de participantes en la investigación por rangos de edad y género: En total 50 participantes de género masculino y 50 de género femenino.

El rango de edad más frecuente fue el de 31 a 40 años: 50 participantes de género masculino y 50 de género femenino, 75 en total en este rango.

El rango de edad menos frecuente fue el de menos 25: sólo 5 participante de género masculino.

3.3 Cronograma de ejecución

El plazo de ejecución será de 04 meses calendarios o 120 días

Tabla 11.

Cronograma de ejecución

| Actividades | Sem 1 | Sem 2 | Sem 3 | Sem 4 | Sem 5 | Sem 6 | Sem 7 | Sem 8 | Sem 9 | Sem 10 | Sem 11 | Sem 12 | Sem 13 | Sem 14 | Sem 15 | Sem 16 |
|------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Elaboración de proyecto | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Recolección de datos | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Procesamiento de datos | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Análisis de datos | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Redacción de informe | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1ra. Revisión | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Levantamiento observaciones | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2da. Revisión | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presentación de informe | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sustentación | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presentación art. Científico | | | | | | | | | | | | | | | | |

Elaborador por: Autor

Expertos

Datos Personales

Nombres: Rafael
Apellidos: Hinojosa Silva
Fecha de nacimiento: 06 de diciembre de 1978 (39 años)
Nacionalidad: ecuatoriano
Estado Civil: Casado
Dirección: Cdla. Alborada 13va. Etapa Mz A4 V11 Guayaquil
- Guayas
Teléfono: (593) 991902720 / 042175086
rhinojosa.ec@hotmail.com



Nivel Superior: Universidad Iberoamericana de México
Título Obtenido: Máster en Administración de Empresas
MBA Doctorando de la Universidad Internacional

Datos Personales

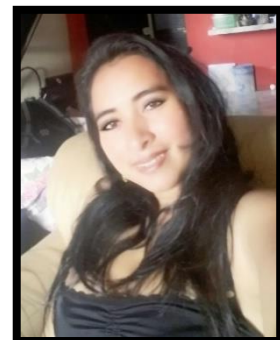
Nombres: Lina Mabel
Apellidos: Ulloa Baquerizo
Fecha de Nacimiento: 02 de mayo de 1981
Nacionalidad: ecuatoriana
Estado Civil: Casada
Cedula de Identidad: 0919972059
Dirección: Batallón Yaguachi
Teléfono: (04) 2020255 0979762503



Nivel Superior: Universidad Autónoma de Madrid
Título Obtenido: Máster Universitario en Formación de
Profesores de Secundaria de la República
De Ecuador.
Especialización: Economía y finanzas

Datos Personales

MSC. YESICA DEL ROCIO CORREA OLAYA
Cedula: 0924679095
Fecha de Nacimiento: 23 de octubre de 1981
Dirección: Sucre 100ª Y Calderón
Correo Electrónico: yesicac81@hotmail.com
Celular: 0998201054



Nivel Superior: Universidad Autónoma de Madrid
Título Obtenido: Máster Universitario en Formación de
Profesores de Secundaria de la República
De Ecuador.
Especialización: Economía y finanzas

San Jacinto de Yaguachi, 4 de Mayo del 2018

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

**Parroquia Cone Cantón San Jacinto de Yaguachi.
Ciudad.**

De mis consideraciones:

Yo, ABOGADA OLGA LIBIA ROMERO TORRES, PORTADORA DE LA CÉDULA DE CIUDADANÍA 0911119519, estudiante de la carrera de postgrado Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, sede Tumbes, República del Perú, pongo en su conocimiento que actualmente me encuentro en la fase de diseño del proyecto de investigación titulado: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DE LA PARROQUIA CONE, ECUADOR, 2018. , requisito indispensable para la aprobación de la tesis de Maestría.

Por tal motivo he seleccionado la institución pública que dignamente usted representa, y es necesaria su autorización para aplicar los instrumentos (cuestionarios) validados de la prueba piloto para la respectiva elaboración de la investigación antes mencionada. La fecha tentativa para realizar la visita a los dispensarios médicos del seguro social campesino sería el miércoles 30, y jueves 31 de mayo del 2018 desde las 12:00.

Esperando que la solicitud planteada tenga la acogida que amerita, me despido de usted expresando mi sincero agradecimiento.

Atentamente


AB. OLGA LIBIA ROMERO TORRES
C.I. 0911119519



AUTORIZACIÓN

EL SUSCRITO Ketty Vargas M. DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DE LA PARROQUIA CONE JURISDICCIÓN DEL CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI, _____.

AUTORIZA

A LA ABOGADA OLGA LIBIA ROMERO TORRES, PORTADORA DE LA CÉDULA DE CIUDADANÍA 0911119519, ESTUDIANTE DE POSTGRADO DE LA CARRERA MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, SEDE TUMBES, REPÚBLICA DEL PERÚ, PARA QUE APLIQUE LOS INSTRUMENTOS (CUESTIONARIOS) VALIDADOS A LA MUESTRA DE LA RESPECTIVA POBLACIÓN, PARA LA ELABORACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA, TRABAJO TITULADO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DE LA PARROQUIA CONE, ECUADOR, 2018.

SE EXPIDE LA PRESENTE AUTORIZACIÓN A FIN DE QUE SE LE OTORGUEN LAS FACILIDADES CORRESPONDIENTES.

SAN JACINTO DE YAGUACHI, 7 DE MAYO DEL 2018


Dra. Ketty Vargas M.
ODONTÓLOGA
REGISTRADA
SEGURO SOCIAL CAMPESINO ORGANIZACIÓN

Lcda. Yesica Correa Olaya
Magister en Administración de Empresas

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Mediante la presente, la suscrita Magister Lcda. Yesica Correa Olaya, deja constancia de haber revisado los ítems del cuestionario de la encuesta que el Investigador Romero Torres Olga usó para su proyecto de investigación "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, Cantón Yaguachi-Ecuador, 2018."

El instrumento mide, en efecto, el conocimiento y uso de los mecanismos de acceso a la información con varias preguntas definidas al respecto. El instrumento muestra un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, quien suscribe el presente documento, garantiza la validez de dicho instrumento presentado por el referido investigador.

San Jacinto de Yaguachi, 31 de Mayo de 2018


MSc. Yesica Correa Olaya
Evaluadora del Instrumento

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO PARROQUIA CONE,
CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI-ECUADOR, 2018.”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

AUTORA: ROMERO TORRES OLGA

| Indicadores | | Criterios | | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | | OBSERVACIONES |
|-----------------------|--|-----------|----|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|-----|---|--|---------------|
| ASPECTOS DE VALUACION | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | | | |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | | | |
| 1.Clareza | Esta formulado con un lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | |
| 2.Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | |
| 3.Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | |
| 4.Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | |
| 5.Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | |
| 6.Intencionalidad | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | |
| 7.Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | |
| 8.Coherencia | Tiene relación entre las variables e indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | |
| 9.Metodología | La estrategia responde a la elaboración de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | |

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

San Jacinto de Yaguachi, 31 de Mayo de 2018.

Mgtr.: Yesica Gomez Olave
DNI: 0919850917
Teléfono: 0998201054
E-mail: Yesicac81@hotmail.com

Yesica Gomez O

Lcda. Lina Ulloa Baquerizo
Magister en Economía y Finanzas

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Mediante la presente, la suscrita Magister Lcda. Lina Ulloa Baquerizo, deja constancia de haber revisado los ítems del cuestionario de la encuesta que el investigador Romero Torres Olga usó para su proyecto de investigación "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, Cantón Yaguachi-Ecuador, 2018."

El instrumento mide, en efecto, el conocimiento y uso de los mecanismos de acceso a la información con varias preguntas definidas al respecto. El instrumento muestra un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, quien suscribe el presente documento, garantiza la validez de dicho instrumento presentado por el referido investigador.

San Jacinto de Yaguachi, 30 de Mayo de 2018



MSc. Lina Ulloa Baquerizo
Evaluadora del Instrumento.

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO PARROQUIA CONE, CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI-ECUADOR, 2018.”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

AUTORA: ROMERO TORRES OLGA

| Indicadores | | Criterios | | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | | OBSERVACIONES |
|------------------------|--|-----------|----|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|-----|---|--|---------------|
| ASPECTOS DE VALIDACION | | 0 | 5 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | | | |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | | | |
| 1.Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | |
| 2.Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | |
| 3.Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | |
| 4.Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | |
| 5.Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | |
| 6.Intencionalidad | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | |
| 7.Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | |
| 8.Coherencia | Tiene relación entre las variables e indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | |
| 9.Metodología | La estrategia responde a la elaboración de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | |

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

San Jacinto de Yaguachi, 30 de Mayo de 2018.

Mgtr.: Lina Ulloa Baquerizo
DNI: 0919972059
Teléfono: 0979762503
E-mail: mabelita-242007@hotmail.com

ING. RAFAEL HINOJOSA SILVA
Magister en Administración de Empresas

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE
INSTRUMENTO**

Mediante la presente, el suscrito Magister Ing. Rafael Hinojosa Silva, deja constancia de haber revisado los ítems del cuestionario de la encuesta que el investigador Romero Torres Olga usó para su proyecto de investigación "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone, Cantón Yaguachi-Ecuador, 2018."

El instrumento mide, en efecto, el conocimiento y uso de los mecanismos de acceso a la información con varias preguntas definidas al respecto. El instrumento muestra un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, quien suscribe el presente documento, garantiza la validez de dicho instrumento presentado por el referido investigador.

San Jacinto de Yaguachi, 04 de Junio de 2018



Ing. Rafael Hinojosa Silva
Evaluador del Instrumento

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL SEGURO SOCIAL CAMPEÑO PARROQUIA CONE, CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI-ECUADOR, 2018.”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

AUTORA: ROMERO TORRES OLGA

| FORMA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE SELECCIÓN | | | | | | | | | | RESPORTE ROMERO TORRES GLEA | | | | | | | | | | | | |
|--|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|-----------------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|---------------|
| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | | OBSERVACIONES |
| ASPECTOS DE VALIDACION | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1.Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | |
| 2.Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | |
| 3.Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | |
| 4.Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | |
| 5.Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | |
| 6.Intencionalidad | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | |
| 7.Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | |
| 8.Coherencia | Tiene relación entre las variables e indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | |
| 9.Metodología | La estrategia responde a la elaboración de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | |

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

San Jacinto de Yaguachi, 04 de Junio de 2018.



Mgtr.: Humberto Rafael Hinojosa Silva
DNI: 0917921058
Teléfono: 0991902720
E-mail: rhinojosa.ec@hotmail.com

| <div> <div> <div>Archivo</div> <div>Editar</div> <div>Ver</div> <div>Datos</div> <div>Transformar</div> <div>Analizar</div> <div>Marketing directo</div> <div>Gráficos</div> <div>Utilidades</div> <div>Ventana</div> <div>Ayuda</div> </div> <div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> </div> | | | | | | | | | | | |
|---|------------------|----------|---------|-----------|-----------------------|-----------------|----------|----------|------------|---------|---------|
| | Nombre | Tipo | Anchura | Decimales | Etiqueta | Valores | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida | Rol |
| 1 | Edad | Numérico | 2 | 0 | Edad | {1, Menos d... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 2 | Sexo | Numérico | 8 | 0 | Sexo | {1, Masculin... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 3 | Ha observa... | Numérico | 8 | 0 | Ha observado U... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 4 | Condiciones... | Numérico | 8 | 0 | Las condicione... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 5 | Demandas_... | Numérico | 8 | 0 | Las demandas ... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 6 | Lideres_em... | Numérico | 8 | 0 | Los líderes de ... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 7 | Anticipar_pr... | Numérico | 8 | 0 | Para anticipar p... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 8 | Brindar_usu... | Numérico | 8 | 0 | Para brindarles ... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 9 | Identificar_r... | Numérico | 6 | 0 | Para identificar ... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 10 | Utilizar_aut... | Numérico | 8 | 0 | Utilizar la autori... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 11 | Organizació... | Numérico | 8 | 0 | La organización... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 12 | Motivacion_... | Numérico | 8 | 0 | La motivación a... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 13 | Reconocimi... | Numérico | 8 | 0 | Cuándo el empl... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 14 | Satisfacción... | Numérico | 8 | 0 | Una elevada sa... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 15 | Cotejar_pro... | Numérico | 8 | 0 | El cotejar result... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 16 | Evaluar_me... | Numérico | 8 | 0 | Para evaluar ha... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 17 | Sugerencia... | Numérico | 8 | 0 | La sugerencia ... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 18 | Muebles_en... | Numérico | 8 | 0 | He visto que lo... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 19 | Voluntad_s... | Numérico | 8 | 0 | Tengo total volu... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 20 | Esfuerzo_d... | Numérico | 8 | 0 | Siempre me esf... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 21 | Cortesía_e... | Numérico | 8 | 0 | Atiendo con cor... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 22 | Conocer_te... | Numérico | 8 | 0 | Pienso que el u... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 23 | Actividades... | Numérico | 8 | 0 | Las actividades... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 24 | Acceso_info... | Numérico | 8 | 0 | Como emplead... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |
| 25 | Importante | Numérico | 8 | 0 | Dispara sus es... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Izquierda | Ordinal | Entrada |

Vista de datos

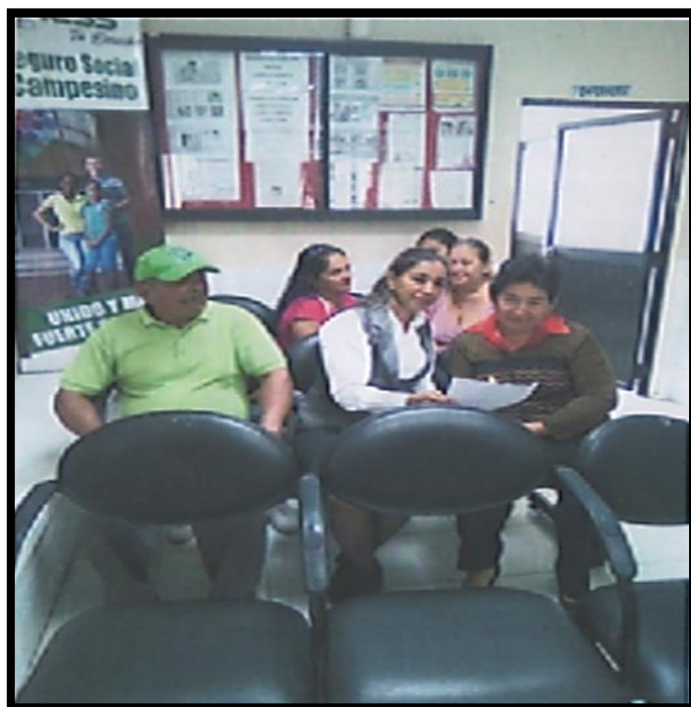
Vista de variables

| Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|-----------|-------------------------|------------------------|----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|--------------------|----------------------|---------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|-----|
| | | | | | | | | | | | | | | | Vis |
| | Edad | Sexo | Ha observado decisiones | Condiciones de trabajo | Demandas habilidades | Líderes empresa | Anticipar problemas | Brindar usuarios | Identificar requisitos | Utilizar autoridad | Organización permite | Motivación cumplimiento uniones | Reconocimiento desempeño laboral | Satisfacción empleados desarrollo... | |
| 1 | Menos de 25 | Masculino | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | |
| 2 | De 26 a 30 | Femenino | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | |
| 3 | De 31 a 40 | Masculino | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | |
| 4 | Menos de 25 | Femenino | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | |
| 5 | De 26 a 30 | Masculino | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | |
| 6 | De 31 a 40 | Femenino | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | |
| 7 | Menos de 25 | Masculino | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | |
| 8 | De 26 a 30 | Femenino | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | |
| 9 | De 31 a 40 | Masculino | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | |
| 10 | Menos de 25 | Femenino | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | |
| 11 | De 26 a 30 | Masculino | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | |
| 12 | De 31 a 40 | Femenino | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | |
| 13 | Menos de 25 | Masculino | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | |
| 14 | De 26 a 30 | Femenino | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | |
| 15 | De 31 a 40 | Masculino | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | |
| 16 | Menos de 25 | Femenino | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | |
| 17 | De 26 a 30 | Masculino | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | |
| 18 | De 31 a 40 | Femenino | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | |
| 19 | Menos de 25 | Masculino | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | |
| 20 | De 26 a 30 | Femenino | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | Desacuerdo... | |
| 21 | De 31 a 40 | Masculino | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | |
| 22 | Menos de 25 | Femenino | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | Totalmente... | |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| *** | | | | | | | | | | | | | | | |
| Vista de datos Vista de variables | | | | | | | | | | | | | | | |
| IBM SPSS Statistics Processor está listo Unico | | | | | | | | | | | | | | | |

ENCUESTA REAL



**IZADA AL PERSONAL DE SALUD SEGURO SOCIAL CAMPESINO
PARROQUIA CONE, CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI, ECUADOR,
2018**



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 2:00PM, del día 04 DE ABRIL DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO PARROQUIA CONE, CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI, ECUADOR 2018", presentada/o por el /la bachiller **ROMERO TORRES OLGA LIBIA**.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____

Aprobar por Unanimidad

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como *Apta* para recibir el grado académico de **MAESTRO (a) EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Piura, 04 de Abril del 2019


DRA. HIDALGO DE CUCHO MARIELLA BELMINA

PRESIDENTE


MG. CASUSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL
SECRETARIO


MG. TORRES MIREZ KARL FREDERICK
VOCAL

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO
ACADEMICO DE MAESTRO (a) EN GESTIÓN PÚBLICA

El/La bachiller **ROMERO TORRES OLGA LIBIA**, ha sustentado la Tesis titulada:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL

SEGURO SOCIAL CAMPESINO PARROQUIA CONE, CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI. ECUADOR.
2018"

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

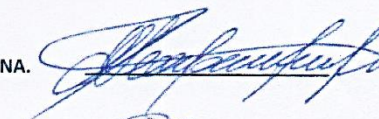
Aprobar por Unanimidad

Habiendo recomendado siguientes:

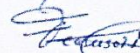
- Reforzar citas y referencias, párrafos
- Revisar Recomendaciones.

Piura, Piura, 04 de Abril del 2019

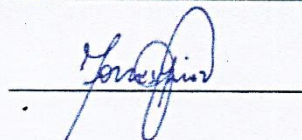
PRESIDENTA: DRA. HIDALGO DE CUCHO. MARIELLA BELMINA.



SECRETARIO: MG. CASUSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL



VOCAL: MG. TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK.





ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE
TESIS

Código : F06-PP-PH-02-03
Versión : 01
Fecha : 28-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Karl Friederick Torres Mirex docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada

"Gestión administrativa y calidad del servicio del seguro social campesino parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018" del (de la) estudiante Olga Lilibia Romero Torres, constata que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrita (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagia. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura 03 de abril de 2019

Firma

Mg. Karl Friederick Torres Mirex

DNI: 46710220



| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SOC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F06-111111-02-02
Versión : 02
Fecha : 23.03.2019
Página : 3 de 1

Yo, OLGA LIDIA ROMERO TORRES, identificado con DNI N°0911119519, egresado del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, de la Universidad César Vallejo, autorizo (X). No autoriza () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO PARROQUIA CONE, CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI, ECUADOR, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 022, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Olga Lidia Romero Torres
OLGA LIDIA ROMERO TORRES

DNI: N° 0915768855

FECHA: PIURA, 04 DE ABRIL DEL 2019.



| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SCC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

OLGA LISA, ROMERO TORRES

INFORME TITULADO:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL SEGURO SOCIAL
CAMPESIÑO PARROQUIA CONE, CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI,
ECUADOR, 2018"

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 01 DE ABRIL 2018

NOTA O MENCIÓN:

Aprobado por unanimidad



NG KARL FRIEDERICK TORRES NIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS LPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - PIURA